YOUR BOSS ▪ YOUR SPOUSE ▪ YOUR FRIENDS
YOUR KIDS ▪ YOUR CLIENTS

Difficult Conversations

HOW TO DISCUSS WHAT MATTERS MOST

DOUGLAS STONE ▪ BRUCE PATTON ▪ SHEILA HEEN
OF THE HARVARD NEGOTIATION PROJECT

With a foreword by Roger Fisher, coauthor of *GETTING TO YES*

عن المؤلفين

دوغلاس ستون محاضر في القانون بكلية الحقوق بجامعة هارفارد وأ
شريك في ، Triad Consulting Group (www.triadcgi.com)وهي شركة استشارية
شركة متخصصة في التفاوض والتواصل وحل النزاعات. يستشير جامعات وشركات محاماة
ومؤسسات مالية ومؤسسات غير ربحية وحكومات وشركات كبيرة وصغيرة. له الحجر

تدرس وتوسط في جنوب إفريقيا وقبرص وكوريا الجنوبية وفي
منظمة الوحدة الأفريقية في إثيوبيا ، ومقالاته
ظهرت في منشورات تتراوح من The New York Timesإلى Parents
مجلة. وهو خريج كلية الحقوق بجامعة هارفارد ، حيث كان هناك عشرة أعوام
سنوات عمل فيها كمدير مشارك لمشروع التفاوض في جامعة هارفارد. إنه يبحث حاليًا عن
التفاعل بين الصدمة
والتسامح ، خاصة في سياق العرق أو الجنس أو الانقسام
مجتمعات. يمكن الوصول إليه على .dstone@post.harvard.edu

بروس باتون هو نائب مدير مشروع مفاوضات هارفارد ،
الذي شارك في تأسيسه ، وشريك في CMI / Vantage Partners LLC
، (www.vantagepartners.com)شركة استشارية عالمية تساعد المؤسسات على بناء قدرتها
على إدارة العلاقات والمفاوضات والصراع (مع الموردين والعملاء وشركاء التحالف وزملاء فريق
المصفوفة المتقاطعة) بطرق تخلق القيمة بدلاً من تدميرها . باتون

ساعد أيضًا في هيكلة العملية الدستورية لجنوب إفريقيا ،
صياغة حل لنزاع الرهائن الإيرانيين عام ، 1980وتسهيله
اتفاقيات العمل لإصلاح التعليم. عين ثاديوس ر.
محاضر بيل في القانون عام ، 1987درس التفاوض في جامعة هارفارد
منذ عام .1981خريج كلية هارفارد وكلية الحقوق بجامعة هارفارد ،
باتون هو أحد مؤلفي الكتاب الأكثر مبيعًا Getting to Yes(الإصدار الثاني ،
(Penguin ، 1991ويمكن الاتصال به على .bpatton@post.harvard.edu

شيلا هاين محاضرة في القانون بكلية الحقوق بجامعة هارفارد وعضو في مجموعة ، Group
Triad Consultingوهي شركة مكرسة لمساعدة الأفراد والمؤسسات في محادثاتهم الأصعب.
المدربين هين
التنفيذيين يواجهون اختيارات صعبة ، وفرق إدارة العمل مقفلة
في النزاع ، تواجه الشركات العائلية قضايا الخلافة ، والروابط المجتمعية منقسمة بسبب الصراع
العنصري. يتراوح عملائها من إشارات Fidelity Investإلى المحكمة العليا في سنغافورة ، ومن
القوات الجوية الأمريكية إلى
عائلة كارلسون ، من القبارصة اليونانيين والأتراك إلى القلعة
الكلية العسكرية في ساوث كارولينا. في هارفارد ، يدرّس هين التفاوض للطلاب والمهنيين
ويكتب بانتظام عن موضوع الاتصالات وإدارة الصراع. تعيش في

كامبردج ، ماساتشوستس ، مع زوجها وابنها ، ويمكن
يمكن الوصول إليه على .heen@post.harvard.edu

دوغلاس ستون ، بروس باتون ، شيلا هاين

صعب المحادثات

كيف

يناقش

ما يهم هو

معظم

كتب البطريق

York، New York 10014، USA كتب البطريق التي نشرتها
Group Penguin Putnam Inc.، 375 Hudson Street، New
Penguin

(NZ) Ltd، 182–190 Wairau Road، Auckland 10، New Zealand Penguin Books Ltd،
Ltd، 10 Alcorn Avenue، Toronto، Ontario، Canada M4V 3B2 Penguin Books
Books Australia Ltd، Ringwood، Victoria، Australia Penguin Books Canada
المكاتبPenguin Books Ltd، 27 Wrights Lane، London W8 5TZ، England Penguin
Harmondsworth، Middlesex، England :المسجلة

نُشر لأول مرة في الولايات المتحدة الأمريكية بواسطة ، Viking Penguinعضو Putnam Inc. 1999
Penguin

نُشر في Penguin Books 2000
تم نشر الطبعة الإلكترونية ، أكتوبر 2003

ستون ، دوغلاس.

محادثات صعبة: كيفية مناقشة الأمور الأكثر أهمية / دوجلاس ستون ، بروس باتون ، شيلا هين. ص. سم.

ردمك 0-670-88339-5(ح.)
ردمك (pbk.) X 0 14 02.8852
ردمك (MSReader) 0 7865 1102 8
ISBN 0 7865 1103 6(برنامج Adobe Reader)
1.التواصل بين الأشخاص. 2.التواصل بين الأشخاص -دراسات حالة.
باتون ، بروس. ثانيًا. هين ، شيلا. ثالثا. عنوان.
BF637.C45S78 1999 158.2—dc21 98–33346

يقع في الكترا
صممه فرانشيسكا بيلانجر

لعائلاتنا

بالحب والامتنان

ولصديقنا ومعلمنا روجر فيشر لرؤيته والتزامه

مقدمة

اشتهر مشروع مفاوضات هارفارد بكتاب عن التفاوض وحل المشكلات يسمى Getting to YES والذي بيع منه أكثر من ثلاثة ملايين نسخة. منذ نشره في عام ، 1981تم إقناع القراء في جميع أنحاء العالم بأن المفاوضين يكونون أكثر فعالية عندما يبتعدون عن المواقف العدائية ويعملون بدلاً من ذلك بشكل مشترك لإرضاء مصالح كلا الجانبين.

تؤكد "طريقة هارفارد" ، كما يطلق عليها أحيانًا ، على أهمية التواصل السهل ثنائي الاتجاه. ومع ذلك ، في كل من المفاوضات والحياة اليومية ، لأسباب جيدة أو سيئة ، غالبًا ما لا نتحدث مع بعضنا البعض ، ولا نريد ذلك. وأحيانًا عندما نتحدث ، تزداد الأمور سوءًا. تتصاعد المشاعر - الغضب والذنب والأذى. أصبحنا على يقين أكثر فأكثر من أننا على حق ، وكذلك أولئك الذين نختلف معهم.

هذا هو عالم المحادثات الصعبة ، ولماذا هو كتاب قوي ومطلوب بشدة. يستكشف ما يجعل المحادثات صعبة ، ولماذا نتجنبها ، ولماذا نتعامل معها بشكل سيئ في كثير من الأحيان. على الرغم من أن التحقيق نما في البداية من الرغبة في مساعدة المفاوضين ، إلا أن الموضوع له آثار أعمق بكثير. تتناول المحاضرات الصعبة جانبًا حاسمًا من التفاعل البشري. إنه ينطبق على كيفية تعاملنا مع الأطفال والآباء وأصحاب العقارات والمستأجرين والموردين والعملاء والمصرفيين والوسطاء والجيران وأعضاء الفريق والمرضى والموظفين والزملاء من أي نوع.

في هذا الكتاب ، يأخذنا زملائي دوغ وبروس وشيلا من أيدينا ويوضحون لنا كيفية فتح الباب لتحقيق أكبر في أي علاقة. أنها توفر موقف العقل والقلب و

مقدمة

مهارات التعبير اللازمة لتحقيق التواصل الفعال عبر خليج الاختلافات الحقيقية في الخبرات والمعتقدات والمشاعر ، سواء في العلاقات الشخصية أو التعاملات التجارية أو الشؤون الدولية.

هذه هي المهارات اللازمة لاتخاذ الخلاف الجاد داخل منظمة الأعمال وتحويله من عبء على المنافسة إلى محرك للابتكار. هذه هي المهارات التي يمكننا استخدامها جميعًا لجعل الزواج أكثر متعة ودائمًا ولجعل العلاقات بين الآباء والمراهقين أفضل بكثير من منطقة حرب. يمكن لهذه المهارات أن تشفي الجروح التي تجعل الكثير منا منفصلين.

إنهم يقدمون لكل واحد منا مستقبلًا أفضل.
بعد عودتي من عدة سنوات في القوات الجوية للجيش الأمريكي خلال الحرب العالمية الثانية ، اكتشفت أن رفيقي في الغرفة واثنان من أصدقائي المقربين وعشرات من زملائي قد قتلوا في تلك الحرب. منذ ذلك الحين ، عملت على تحسين المهارات التي نتعامل بها مع اختلافاتنا. لتحسين آفاق مستقبل أطفالنا ؛ ولتجنيد الآخرين في هذه القضية. هذا الكتاب الرائع والمقنع من تأليف زملائي الأصغر سنًا في مشروع مفاوضات هارفارد يجعلني أشعر بالتفاؤل بإحراز تقدم في جميع التهم الثلاث.

-روجر فيشر
كامبريدج ، ماساتشوستس

شكر وتقدير

هذا الكتاب مأخوذ من العديد من الآبار.

القصص والمحادثات التي نشاركها في جميع أنحاء الكتاب
تأتي من حياتنا ومن عملنا مع مجموعة متنوعة من
الطلاب والزملاء والعملاء. من أجل التنوع وحماية الخصوصية السرية ، فإن العديد من هذه
القصص عبارة عن مزيج من تجارب الناس المختلفة التي تشترك في ديناميات مشتركة
ومهمة ، وكقاعدة عامة
تم تغيير جميع الحقائق المحددة للهوية. نحن ممتنون جدا ل
أولئك الذين عملنا معهم لمشاركتنا بسخاء كبير في الخلافات التي كانوا يكافحون معها. إنه من
انفتاحهم
وشجاعتهم لتجربة شيء جديد تعلمناه كثيرًا.
بالإضافة إلى بحثنا وتفكيرنا ، يتضمن هذا العمل porates ويبني على أفكار من العديد
من التخصصات الأخرى. كان تدريبنا في الأصل في التفاوض والوساطة والقانون ، ولكن هذا
الكتاب
يستمد ما لا يقل عن مجالات السلوك التنظيمي ؛ العلاجات الأسرية والمرتكزة على العميل ؛
علم النفس الاجتماعي؛ نظرية التواصل والجسم المتنامي للعمل حول فكرة

"حوار."
بدأ هذا العمل في تعاون تدريسي مع أعضاء هيئة التدريس من
معهد الأسرة في كامبريدج ، الذين ساهموا فيه
طرق لا تعد ولا تحصى. عمل الدكتور ريتشارد شاسين والدكتور ريتشارد لي
مع بروس باتون وروجر فيشر لتطوير ما نسميه تمرين المهارات الشخصية (مستوحى من العرض
التوضيحي المقدم
بقلم متخصصي الدراما النفسية الدكتور كارل وشارون هولاندر) حيث يتم تدريب المشاركين
على أصعب محادثاتهم. هذه
كان التمرين في قلب مفاوضات كلية الحقوق بجامعة هارفارد

شكر وتقدير

ورشة عمل ، وتعلمنا ، لأكثر من عقد من الزمان. في التدريس
هذا التمرين معنا ، ديك ، ريك ، ساليان روث ، جودي شير ، و
لقد علمنا شركاؤهم من معهد الأسرة عن الأسرة
الديناميكيات ، والتأثير ، والأسباب الشائعة التي "يعلق" الناس بها ، وكيف
لرعاية الأشخاص الذين يعانون من الألم.
كما نشعر بالامتنان لكريس أرجيس وشركاء أكشن
التصميم: ديانا ماكلين سميث وبوب بوتنام وفيل ماك آرثر.
لقد أثبتت رؤاهم حول معضلات الحياة التنظيمية والهياكل الشخصية المشتركة أنها لا تقدر
بثمن لفهمنا لها
المحادثات -كيف تنحرف وكيف تعيد تشغيلها
مسار. العديد من المفاهيم في هذا الكتاب ، بما في ذلك المساهمة المشتركة ، والتأثير مقابل
النية ، والتقاطعات بين الأشخاص ، مشتقة من عملهم. هم أيضا مصدر من عمودين

أداة ، استعارات السلم والبصمة ، وطرق رسم الخرائط.
تأتي القاعدتان للتعبير عن المشاعر من بوب بوتنام. ملكنا
إن فهم كيفية سرد قصتك والانطلاق إلى بداية جيدة يعكس عمل دون شون وديانا سميث في
التأطير ، ومدخلات جون ريتشاردسون حول الأدوار. قدمت ديانا وزملاؤنا في Partners
Vantageالعديد من الرسوم التوضيحية المفيدة لكيفية القيام بذلك

هذه الأفكار تشرح وتساعد في مواجهة التحديات التنظيمية
الحياة.
من مجال العلاج المعرفي استفدنا من
أبحاث وكتابات آرون بيك وديفيد بيرنز. نحن مدينون لهم بشكل خاص لأبحاثهم حول كيفية تأثير
التشوهات المعرفية على صورتنا الذاتية وعواطفنا. ديفيد كانتور ، مؤسس

ساعدنا العلاج الأسري ومعهد الأسرة في فهم المشهد الطبيعي لما نسميه محادثة الهوية و

كيف يلعب في ديناميات المجموعة.
رؤى من علم النفس الاجتماعي ونظرية الاتصال
منتشر للغاية بحيث لا يمكن الاستشهاد به. ربما تكون شهادة على قوة هؤلاء
رؤى أن الكثير منهم لم يعد من اختصاص المتخصصين.
ومع ذلك ، فنحن مدينون كثيرًا للراحل جيف روبين لجلبه الكثير
أفكار لاهتمامنا ، وكذلك لدعمه المتواصل وتشجيعه. كان عملنا على الاستماع وقوة الأصالة
متأثرًا بكارل روجرز وشيلا ريندل وسوزان ريبيتو. جون

أعطتنا Grinderمفهوم ثلاث وجهات نظر ، أو "مواقف"

شكر وتقدير

تتوافق مع وجهة نظرك ومنظور الشخص الآخر و
منظور المراقب.
في مجال الحوار ، نحن مدينون بالامتنان لورا
Chasin ومعاونيها في مشروع المحادثات العامة ، إلى
أصدقائنا في ، Conflict Management Group وإلى Erica Fox. من
لهم تعلمنا عن القوة التحويلية لإخبار المرء
القصة والتحدث إلى لب الموضوع ، وهو الموضوع الذي بيل
إيزاك ، لويز دايموند ، ريتشارد مون ، وآخرون يفعلون ذلك أيضًا
العمل الهام.
لتوفير التشجيع المبكر وفرص التدريس
ما كنا نتعلمه نود أن نشكر روجر فيشر وبوب منوكين
فرانك ساندر وديفيد هيرويتز من كلية الحقوق بجامعة هارفارد ؛ روب ريسيجليانو وجو ستانفورد
ودون طومسون من مجموعة إدارة الصراع ؛ إريك كورنهاوزر من ؛ Management Australasia
Conflict
شيرلي نايت من بنك CIBC في كندا ؛ أرشي إيبس ، عميد جامعة هارفارد ، عميد الطلاب ؛
العقيد ديني كاربنتر وجو تريز من
القلعة في ساوث كارولينا ؛ وجاري جوسيلا ونانسي آن
Stebbins من شركة Boeing (وكارولين جيلرمان ، التي خدمتنا) ؛ ديبورا كولب من برنامج
التفاوض ؛ و لنا
الزملاء في Conflict Management، Inc. صديقنا وشريكنا
ساعدنا ستيفن سميث في تطوير عملنا مع الشركات العائلية
والمؤسسات وقدمنا لوكيلنا إستر نيوبيرغ ،
التي ، إلى جانب فريقها في آي سي إم ، كانت رائعة. نحن ممتنون
لثقتهم بنا ودعمهم على مر السنين.
نحن أيضًا نتمتع بمجموعة من الأصدقاء الموهوبين والمهتمين
وزملاء العمل ، الذين وضعوا جداولهم المزدحمة جانبًا لقراءة المسودات ،
قدم اقتراحات ، وشجعنا على طول الطريق. روجر فيشر ، إيريكا
فوكس ، مايكل موفيت ، سكوت بيبيت ، جون ريتشاردسون ، روب ريسيجليانو ،
وديانا سميث عاشوا معنا وعملنا ربما لفترة أطول
مما كانوا سيختارون. من خلال النقد أو إعادة الكتابة أو تحديد الأقسام الثلاثية أو الفصول
الكاملة ، كل منها له أهمية و
تأثير دائم على المنتج. للقصص والتعليقات والدعم ، نحن
نشعر بالامتنان لدينيس أشاكوسو ، ليسل بيكر ، بوب بوردون ، بيل بريس لين ، سكوت براون ،
ستيفنسون كارلباخ ، توني تشايز ، ديانا تشيجاس ،
إيمي إدموندسون وجورج دالي ، إليزابيث إنجلاند ، داني إر تل ، كيث فيتزجيرالد ، رون فورتانج ،
بريان جانسون ، لوري جولدنتال ،

شكر وتقدير

مارك جوردون ، شيرلوك جراهام-هاينز ، إريك هول ، تيري هيل ، إد هيليس ، تيد جونسون ، هيلين كيم ، ستو كليمان ، ليندا كلوز ، ديان كوسكيناس ، جيم لورانس ، سوزان ماكفيرتي ، شارلوت ماكورميك ، باتريك ماكويني ، جيمي موفيت ، ليندا نيتش ، مونيكا باركر وروبرت وسوزان ريتشاردسون ودون روبنشتاين وسيلفي كار وكارول روبين وجيف سول ودرو تولوميلو وروبن ويريل وجيف ويس وجيم يونغ ولويزا هاكيت وغيرهم الكثير.

لقد أمضت عائلاتنا سنوات في التساؤل عما إذا كان أي كتاب من هذا القبيل سيحدث بالفعل. لقد قرأوا المسودات وانتقدواها ، وقدموا نصائح غير مشروطة ومحل تقدير كبير وموقف دعم أخلاقي ، ووافقوا بأدب مع إصداراتنا من القصص العائلية ، التي نحبها كثيرًا ونشعر بالامتنان العميق: روبي وديفيد بلاكيت وجاك وجويس هين وجيل وجيسون جرينان وستايسي هين وبيل وكارول باتون وبريان باتون وديفرا سيسيتسكي وجون وبنجامين ريتشاردسون وديانا سميث ودون وآن ستون وجولي ستون ودينيس دوهرتي وراندي ستون.

لم يكن بإمكاننا طلب محرر وفريق أفضل في Viking Penguin. محررنا ، جين فون ميهرين ، ليس فقط ذكيًا وواضحًا ولكنه أيضًا ممتع ويسهل التعامل معه. رأوا جين وسوزان بيترسن وباربرا غروسمان وإيفان هيلد وأليسا وايت والفريق على الفور ما كنا نعمل من أجله ، ونحن نقدر بشدة التزامهم بوضعه في أيدي أكبر عدد ممكن من الأشخاص.

كان لدى محرر الخط لدينا ، بينا كاملاني ، ومحررة النسخ ، جانيت رينارد ، الشجاعة لمواجهة الثلاثة منا ، والمخطوطة هي الأفضل لها ، حتى لو أصررنا على استخدام صيغة الجمع "هم" ، "هم ،" "إلخ للإشارة إلى السوابق المفردة إلى أجل غير مسمى كطريقة للحفاظ على الحياد بين الجنسين. (نظرًا لأن هذا الاستخدام أصبح أكثر شيوعًا مؤخرًا في الكلام ، فقد يعتقد القراء الأصغر سنًا أنه أمر طبيعي تمامًا. ومع ذلك ، فإننا نعتذر مقدمًا لأولئك الذين يجدونها غير عادية أو متناقضة.) أخيرًا ، قام المصممون ماجي باييت وفرانشيسكا بيلانجر بعمل رائع في جعل الغلاف والنص مميزين وسهل المنال وجميل.

كالعادة ، تدين الأشياء الجيدة في هذا الكتاب بالكثير
الآخرين في حين أن الأخطاء والإغفالات هي مسؤوليتنا وحدنا.

-دوج وبروس وشيلا
كامبريدج ، ماساتشوستس

محتويات

مقدمة

طلب زيادة. إنهاء العلاقة. إعطاء مراجعة أداء حرجة. قول لا لشخص محتاج. مواجهة السلوك السيء أو المؤذي. الاختلاف مع الأغلبية في

مجموعة. الاعتذار.
في العمل والمنزل وعبر سياج الفناء الخلفي ، تتم محاولة إجراء عمليات التقارب الصعبة أو تجنبها كل يوم.

المحادثة الصعبة هي أي شيء
تجد صعوبة في التحدث عنه

يتبادر إلى الذهن بسرعة الجنسانية والعرق والجنس والسياسة والدين
كموضوعات يصعب مناقشتها ، وهي كذلك بالنسبة للكثيرين منا. لكن القلق والإحراج لا يقتصران على الموضوعات الموجودة في الصفحة الافتتاحية.
في أي وقت نشعر فيه بالضعف أو يكون احترامنا لذاتنا متورطًا ، ومتى
القضايا على المحك مهمة والنتيجة غير مؤكدة ، متى
نحن نهتم بشدة بما تتم مناقشته أو حول الأشخاص
مع من نناقشها ، هناك إمكانية لتجربتها
المحادثة صعبة.

لدينا جميعًا محادثات نخشها ونجدها غير سارة ،
التي نتجنبها أو نواجهها مثل الأدوية السيئة:

أحد كبار المهندسين في شركتك ، وهو صديق قديم ، لديه
تصبح مسؤولية. اختاركت الإدارة لطرده.

مقدمة

لقد سمعت حماتك تخبر أحد الجيران أن أبنائك مدللون وغير منضبطين. بينما تستعد لقضاء الإجازات في منزلها ، لست متأكدًا من أن كلاكما يمكنهما قضاء الأسبوع دون مواجهة.

استغرق المشروع الذي تعمل عليه ضعف المدة التي أخبرت العميل بها. لا يمكنك تحمل عدم دفع فاتورة للوقت الإضافي ، لكنك تخشى إبلاغ العميل.

تريد أن تخبر والدك بمدى حبك له ، لكن تخشى أن تجعل العلاقة الحميمة تشعر كلاكما بالحرج.

لقد علمت مؤخرًا أن العديد من الزملاء السود في قوة الشرطة يشيرون إليك على أنك العم توم. أنت غاضب ، لكنك لست متأكدًا مما إذا كان الحديث عنها سيحقق أي شيء.

وبالطبع ، هناك أشياء من الحياة اليومية ، محادثات تبدو أكثر اعتيادية ولكنها تسبب القلق مع ذلك: إعادة مير تشانديز دون إيصال ، مطالبة سكرتيرتك بعمل بعض نسخ الصور ، وإخبار الرسامين بعدم التدخين في المنزل. هذه هي التفاعلات التي نؤجلها عندما نتمكن من ذلك ونتعثر عندما يتعين علينا ذلك. الأشخاص الذين نمارسهم مرارًا وتكرارًا في رؤوسنا ، نحاول أن نفهم مسبقًا ما نقوله ونتساءل بعد ذلك عما كان يجب أن نقوله.

ما الذي يجعل من الصعب مواجهة هذه المواقف؟ إنه خوفنا من

العواقب -سواء طرحنا المشكلة أو حاولنا تجنبها.

المعضلة: التجنب أو المواجهة.
يبدو أنه لا يوجد طريق جيد

كلنا نعرف هذه المعضلة. نحن ندور حول نفس الأسئلة -هل يجب أن أطرح هذا؟ أم يجب أن أحتفظ بها لنفسي؟
ربما كلب الجيران يبقيك مستيقظًا في الليل. "هل يجب أن أتحدث معهم؟" انت تتعجب. في البداية ، قررت عدم: "ربما النباح

جي سيتوقف. ربما سأعتاد على ذلك ."ولكن بعد ذلك ينبح الكلب مرة أخرى ،
وأنت تقرر أن تتحدث غدا مع الجيران
مرة واحدة وإلى الأبد.

أنت الآن مستيقظ لسبب مختلف. فكرة الحصول على
الدخول في شجار مع الجيران حول كلبهم يجعلك تشعر بالتوتر.
تريد أن يحبك الجيران ؛ ربما كنت تبالغ في رد فعلك. حتى في الواقع ، تعود إلى التفكير أنه من
الأفضل عدم قول أي شيء ، وهذا
يهدئ أعصابك. ولكن كما تذهب للنوم ، هذا الكلب الرقيق
تعوي مرة أخرى ، وتبدأ دورة التردد لديك من جديد.
لا يبدو أن هناك أي خيار يسمح لك بالنوم.
لماذا من الصعب للغاية تقرير ما إذا كان يجب تجنب أو المواجهة؟
لأننا نعرف الحقيقة على مستوى ما: إذا حاولنا تجنب المشكلة ، سنشعر بالاستفادة منها ،
وستتفاقم مشاعرنا ، وسننتصر على سبب عدم التزامنا بأنفسنا ، وسنقوم بذلك. سرقة الآخر

شخص فرصة لتحسين الأشياء. ولكن إذا واجهنا
المشكلة ، قد تزداد الأمور سوءًا. قد يتم رفضنا أو تعرضنا للخطر ؛ قد نؤذي الشخص الآخر بطرق
لم نكن نعتزمها ؛ و
العلاقة قد تعاني.

لا يوجد شيء مثل قنبلة يدوية دبلوماسية

في حاجة ماسة إلى مخرج من المأزق ، نتساءل عما إذا كان من الممكن ذلك
كن لبقًا جدًا ، ولطيفًا للغاية لدرجة أن كل شيء ينتهي
بخير.

اللباقة جيدة ، لكنها ليست الإجابة على المحادثات الصعبة.
اللباقة لن تجعل المحادثات مع والدك أكثر حميمية أو
تخلص من غضب عميلك على الفاتورة المتزايدة. ولا يوجد ملف
طريقة دبلوماسية بسيطة لطرد صديقك ، للسماح لحماتك
اعلم أنها تدفعك للجنون ، أو لمواجهة الأحكام المسبقة المؤذية لزملائك.

إيصال رسالة صعبة يشبه إلقاء قنبلة يدوية.
مغطاة بالسكر ، مقذوفة أو ناعمة ، قنبلة يدوية ما زالت مستمرة
لإلحاق الضرر. حاول قدر المستطاع ، لا توجد طريقة لرمي اليد

قنبلة يدوية بلباقة أو لتجاوز العواقب. والاحتفاظ بها
نفسك ليست أفضل. اختيار عدم توصيل رسالة صعبة هو
مثل التمسك بقنبلة يدوية بمجرد سحب الدبوس.
لذلك نشعر بأننا عالقون. نحتاج إلى مشورة أقوى من "كن
دبلوماسي "أو" حاول أن تظل إيجابيًا ."المشاكل أعمق من
الذي -التي؛ لذلك يجب أن تكون الإجابات.

هذا الكتاب يمكن أن يساعد

هناك أمل. العمل في مشروع مفاوضات هارفارد مع
آلاف الأشخاص في جميع أنواع المحادثات الصعبة ، لدينا
وجدت طريقة لجعل هذه المحادثات أقل إرهاقًا وأكثر استقلالية. طريقة للتعامل بشكل خلاق مع
المشاكل الصعبة أثناء العلاج
الناس مع الحشمة والنزاهة. نهج مفيد ل
راحة بالك ، سواء شارك الآخرون أم لا.
سنساعدك على الخروج من تجارة القنابل اليدوية معًا ، من خلال إخراجك من أعمال تسليم
(واستلام) الرسائل. سنوضح لك كيفية تحويل المعركة المدمرة للرسائل المتحاربة إلى نهج أكثر
إيجابية نسميه

تعلم المحادثة.

المكافآت تستحق العناء

بالطبع ، يتطلب تغيير طريقة تعاملك مع المحادثات الصعبة
الشغل. مثل تغيير أرجوحة الجولف ، التكيف مع القيادة على الآخر
جانب الطريق ، أو تعلم لغة جديدة ، يمكن أن يشعر التغيير
محرجا في البداية. ويمكن أن تشعر بالتهديد: الخروج من
نادرًا ما تكون منطقة الراحة سهلة ولا تخلو من المخاطر أبدًا. يتطلب منك ذلك
انظر جيدًا إلى نفسك ، وأحيانًا إلى التغيير والنمو. ولكن أفضل
آلام العضلات التي تنمو من تمرين غير معتاد منه
لدغة الجروح من قتال لا داعي له.
والمكافآت المحتملة غنية. إذا اتبعت الخطوات المرسلة مسبقًا في هذا الكتاب ، فستجد
محادثات صعبة
أسهل ويسبب قلقًا أقل. سوف تكون أكثر فعالية وفاعلية

مع النتائج. وعندما ينخفض قلقك ويزداد رضاك ، ستجد أنك تختار الانخراط أكثر

غالبًا في المحادثات التي كان يجب أن تجريها طوال الوقت.
في الواقع ، الأشخاص الذين عملنا معهم ، والذين تعلموا أساليب جديدة للتعامل مع أكثر
محادثاتهم صعوبة ، أبلغوا عن ذلك
قلق أقل وفعالية أكبر في جميع محادثاتهم.
يجدون أنهم أقل خوفًا مما قد يقوله الآخرون. لديهم
زيادة الشعور بحرية التصرف في المواقف الصعبة ، والمزيد من الثقة بالنفس ، وإحساس أقوى
بالنزاهة واحترام الذات. أنهم
تعلم أيضًا أنه في أغلب الأحيان يتعامل بشكل بناء مع
المواضيع الصعبة والمواقف المحرجة تقوي العلاقة. و
هذه فرصة لا يمكن تفويتها.

متشكك؟ بعض الأفكار

إذا كنت متشككًا ، فهذا أمر مفهوم. ربما تكون قد عانيت من هذه المشكلات لأسابيع أو شهور
أو سنوات. المشاكل
معقدة ، وليس من السهل التعامل مع الأشخاص المعنيين. كيف يمكن
قراءة كتاب تحدث فرقا؟
هناك حدود لمقدار ما يمكنك أن تتعلمه عن تصرفات الإنسان المتداخلة من الكتاب. لا
نعرف تفاصيل حالتك ،
ما هو على المحك بالنسبة لك ، أو أين نقاط الضعف الخاصة بك و
تكمن القوة. لكننا اكتشفنا أنه بغض النظر عن السياق ، فإن
الأشياء التي تجعل المحادثات الصعبة صعبة ، والأخطاء فيها
التفكير والتصرف اللذين يفاقمان هذه الصعوبات هما نفس الشيء.
نتشارك جميعًا في نفس المخاوف ونقع في نفس الفخاخ القليلة. لا يوجد شيء آخر ما تواجهه ،
أو من ، هناك شيء في هذا الكتاب
استطيع المساعدة.
صحيح أنه من غير المرجح أن تتحسن بعض المواقف بغض النظر
عن مدى مهارتك. قد يكون الأشخاص المعنيون مضطربين جدًا في العاطفة ، أو المخاطر كبيرة
جدًا ، أو الصراع شديدًا لدرجة أن أ
الكتاب -أو حتى التدخل المهني -من غير المرجح أن يساعد. على أي حال ، مقابل كل حالة
ميؤوس منها حقًا ، هناك ألف حالة ميؤوس منها ولكنهم ليسوا كذلك. كثيرًا ما يأتي الناس إلينا
قائلين ، "أريد
بعض النصائح ، لكن يجب أن أحذرك ، هذا الوضع لا يمكن إصلاحه ."

وهم مخطئون. معًا ، يمكننا إيجاد سبيل للتغيير ينتهي به الأمر إلى إحداث تأثير إيجابي كبير على المحادثة.

بالطبع ، قد لا تكون مستعدًا أو قادرًا على الانخراط أو إعادة الانخراط بشكل كامل في موقف أو علاقة صعبة. قد تكون حزينًا أو تلعق جروحك أو تحتاج إلى وقت بعيدًا. قد تضيع في حالة من الغضب أو مرتبكًا بشأن ما تريد. ولكن حتى إذا لم تكن مستعدًا بعد لإجراء محادثة حقيقية ، يمكن أن يساعدك هذا الكتاب في فرز مشاعرك ومساعدتك في العثور على طريقك إلى مكان أكثر صحة.

نحن بحاجة للبحث في أماكن جديدة

ما الذي يمكن أن نقترحه ولم تفكر فيه بعد؟ ربما لا بأس به. نظرًا لأن السؤال ليس ما إذا كنت تبحث بجدية كافية عن "إجابة" المحادثات الصعبة ، فهو ما إذا كنت تبحث في الأماكن الصحيحة. في القلب ، المشكلة ليست في أفعالك ، إنها في تفكيرك. طالما أنك تركز فقط على ما تفعله بشكل مختلف في المحادثات الصعبة ، فسوف تفشل في فتح آفاق جديدة.

يقدم هذا الكتاب الكثير من النصائح حول كيفية إجراء محادثة صعبة. ولكن أولاً وقبل كل شيء ، سيساعدك ذلك على فهم ما تواجهه بشكل أفضل ولماذا يكون من المنطقي التحول من "موقف تسليم الرسائل" إلى "موقف التعلم". عندها فقط ستكون قادرًا على فهم وتنفيذ خطوات التعلم

محادثة.

محادثات صعبة
هي جزء طبيعي من الحياة

بغض النظر عن مدى جودة ما تحصل عليه ، فإن المحادثات الصعبة سوف تستفزك دائمًا. يعرف المؤلفون هذا من تجارب حياتنا الخاصة.
نحن نعلم شعور الخوف الشديد من إيذاء شخص ما أو التعرض للأذى. نحن نعلم ما الذي يعنيه الشعور بالذنب بسبب تأثير أفعالنا على الآخرين ، أو كيف تركنا أنفسنا

مقدمة

أسفل. نحن نعلم أنه حتى مع أفضل النوايا ، يمكن أن تتآكل العلاقات الإنسانية أو تتشابك ، وإذا كنا صادقين ، فإننا نعلم أيضًا أنه ليس لدينا دائمًا أفضل النوايا. نحن نعلم مدى هشاشة القلب والروح.

لذلك من الأفضل أن تجعل أهدافك واقعية. القضاء على الخوف والقلق هدف غير واقعي. الحد من الخوف والقلق وتعلم كيفية إدارة ما تبقى هو أكثر سهولة. لن يحدث تحقيق نتائج مثالية بدون مخاطر. قد يكون الحصول على نتائج أفضل في مواجهة الاحتمالات المحتملة.

وهذا ، بالنسبة لمعظمنا ، جيد بما فيه الكفاية. لأننا إذا كنا ضعفاء ، فنحن أيضًا مرنون بشكل ملحوظ.

المشكلة

....

1

فرز

ثلاث حوارات

جاك على وشك إجراء محادثة صعبة.

يوضح: "في وقت متأخر من بعد ظهر أحد الأيام تلقيت مكالمة من مايكل ، وهو صديق جيد وعميل من حين لآخر. قال لي: "أنا في مأزق". "أحتاج إلى كتيب مالي يتم وضعه وطباعته بحلول الغد بعد الظهر." قال إن مصممه المعتاد كان بالخارج وأنه كان تحت ضغط كبير.

"كنت في منتصف مشروع آخر ، لكن مايكل كان صديقًا ، لذلك تركت كل شيء وعملت في وقت متأخر من الليل على الكتيب الخاص به.

"في وقت مبكر من صباح اليوم التالي ، راجع مايكل النموذج وأعطى الضوء الأخضر لطباعته. كان لدي النسخ على مكتبه بحلول الظهيرة. كنت مرهقًا ، لكنني كنت سعيدًا لأنني تمكنت من مساعدته.

"ثم عدت إلى مكتبي واكتشفت رسالة البريد الصوتي هذه من مايكل:

حسنًا ، لقد أفسدت هذا الأمر حقًا! انظر ، جاك ، أعلم أنك كنت تحت ضغط الوقت على هذا ، إنها مجرد [كارثة]. لم يتم تقديم خطوط الأرباح بشكل صحيح. اتصل بي على الفور قليلاً.

"حسنًا ، يمكنك أن تتخيل كيف شعرت حيال هذه الرسالة. الرسم البياني كان متوقفًا ، ولكن مجهريًا. اتصلت بمايكل على الفور ."

سارت محادثتهم على النحو التالي:

جاك: مرحبًا ، مايكل ، لقد تلقيت رسالتك -مايكل: نعم ، انظر إلى جاك ، يجب تكرار هذا الشيء.

جاك: حسنًا ، انتظر لحظة. أوافق على أنه ليس مثاليًا ، لكن المخطط موضح بوضوح. لن يسيء فهم أحد
-مايكل: هيا ، جاك. كما تعلمون كما أفعل ، لا يمكننا إرسال هذا الشيء بهذه الطريقة.

جاك: حسنًا ، أعتقد ذلك -مايكل: حقًا لا يوجد شيء للجدال حوله هنا. انظروا نحن

كل المسمار. فقط أصلحه ودعنا ننتقل.
جاك: لماذا لم تقل شيئًا عن هذا عندما نظرت إليه هذا الصباح؟

مايكل: أنا لست الشخص الذي من المفترض أن أكون مصححًا لغويًا.
جاك ، أنا تحت ضغط هائل لإنجاز هذا والقيام به بالشكل الصحيح. سواء كنت في الفريق أو لا.
أحتاج إلى نعم أو لا. هل ستعيدها؟

جاك: [وقفة] حسنًا ، حسنًا. سأفعل ذلك.

هذا التبادل لديه كل السمات المميزة لمحادثة صعبة تخرج عن القضبان. بعد أشهر ، لا يزال جاك يشعر بالسوء حيال هذه المناظرة وظلت علاقته مع مايكل متوترة. إنه يتساءل ما كان يمكن أن يفعله بشكل مختلف ، وماذا يجب أن يفعل حيال ذلك الآن.

لكن قبل أن نصل إلى ذلك ، دعونا نلقي نظرة على ماهية جاك ومايكل
يمكن أن تعلمنا المحادثة كيف تعمل المحادثات الصعبة.

فك هيكل المحادثات الصعبة

من المثير للدهشة ، أنه على الرغم مما يبدو أنه اختلافات لا نهائية ، فإن جميع المحادثات الصعبة تشترك في هيكل مشترك. عندما تنشغل بالتفاصيل والقلق من محادثة صعبة معينة ، يصعب رؤية هذا الهيكل. لكن فهم هذا الهيكل ضروري لتحسين طريقة تعاملك مع أكثر محادثاتك صعوبة.

يوجد هنا أكثر مما يلتقي بالأذن

في المحادثة بين جاك ومايكل التي رواها أعلاه ، تكشف الكلمات فقط سطح ما يجري بالفعل. لجعل هيكل المحادثة الصعبة مرئيًا ، نحتاج إلى فهم ليس فقط ما يقال ، ولكن أيضًا ما لا يقال. نحن بحاجة إلى أن نفهم ما يفكر فيه الأشخاص المعنيون ويشعرون به ولكن لا نقول لبعضهم البعض. في محادثة صعبة ، عادة ما يكون هذا هو المكان الذي يكون فيه الفعل الحقيقي.

انظر إلى ما يفكر فيه جاك ويشعر به ، لكن لا يقوله ، بينما تستمر هذه المحادثة:

ما جاك ومايكل في الواقع قال	بماذا فكر جاك وشعر به ولم يقل كيف يترك رسالة كهذه ؟! بعد أن أسقط كل شيء ،
جاك: مرحبًا مايكل ، لقد حصلت على رسالة -مايكل: نعم ، انظر جاك ، هذا الشيء يجب أن ينتهي.	وأقطع موعد عشاء مع زوجتي ، وأبقى مستيقظًا طوال الليل ، هذا هو الشكر الذي أحصل عليه ؟!
جاك: حسنًا ، انتظر لحظة. أوافق على أنه ليس مثاليًا ، لكن المخطط موضح بوضوح. لن يسيء أي شخص الوقوف -مايكل: هيا ، جاك ، كما تعلمون كما أفعل ، لا يمكننا إرسال هذا الشيء بهذه الطريقة.	رد فعل مبالغ فيه. لن تتمكن حتى تكلفة الاكتساب من معرفة أن الرسم البياني متوقف. في الوقت نفسه ، أنا غاضب من نفسي لارتكاب مثل هذا الخطأ الغبي.

ما جاك ومايكل في الواقع قال	ما فكر به وشعر به ولكن لم يقله مايكل
	يحاول تخويف زملائه ليشق طريقه. لكن لا يجب أن يعاملني بهذه الطريقة.
	أنا صديق! أريد أن أدافع عن نفسي ، لكنني لا أريد الدخول في معركة كبيرة حول هذا الأمر. لا يمكنني تحمل خسارة مايكل كعميل أو كصديق. أشعر بأنني عالق.
جاك: حسنًا ، أعتقد ذلك -مايكل: ليس هناك حقًا ما يمكن الجدل حوله هنا.	
انظر ، كلنا نفشل. فقط أصلحه ودعنا ننتقل.	اخفق!؟ هذا ليس خطأي. وافقت عليه ، أتذكر؟
جاك: لماذا لم تقل شيئًا عن هذا عندما نظرت إليه هذا الصباح؟	
مايكل: أنا لست الشخص الذي من المفترض أن أكون دليلاً على القراءة. أنا تحت ضغط شديد للغاية لإنجاز هذا والقيام به بشكل صحيح. سواء كنت في الفريق أم لا. أحتاج إلى نعم أو لا. هل ستعيدها؟	هل هذه هي الطريقة التي تراني بها؟ كمدقق لغوي؟
	لقد سئمت من هذا الأمر برمته. سأكون أكبر من أي تفاهات تدفعه. أفضل طريقة للخروج هي أن أكون كريمًا وأن أعيده.
جاك: [وقفة] حسنًا ، حسنًا. سأفعل ذلك.	

في هذه الأثناء ، هناك الكثير مما يفكر فيه مايكل ويشعر به ولكنه لا يقوله. يتساءل مايكل عما إذا كان يجب أن يوظف جاك في المقام الأول. لم يكن سعيدًا جدًا بعمل جاك في الماضي ، لكنه قرر الخروج مع شركائه لمنح صديقه فرصة أخرى. يشعر مايكل الآن بالإحباط من جاك ويشعر بالارتباك بشأن ما إذا كان تعيين جاك قرارًا جيدًا -شخصيًا أو مهنيًا.

البصيرة الأولى ، إذن ، هي فكرة بسيطة: هناك الكثير من الأمور المروعة بين جاك ومايكل لم يتم التحدث بها.

هذا نموذجي. في الواقع ، الفجوة بين ما تفكر فيه حقًا وما تقوله هي جزء مما يجعل المحادثة صعبة. أنت مشتت بسبب كل ما يحدث في الداخل. أنت غير متأكد

حول ما هو مقبول للمشاركة ، وما الأفضل تركه دون مقابل. وأنت اعلم أن مجرد قول ما تفكر فيه قد لا يصنعه المحادثة أسهل.

كل محادثة صعبة هي في الحقيقة ثلاث محادثات

في دراسة مئات المحادثات من كل نوع ، اكتشفنا أن هناك بنية أساسية لما يجري ، و

فهم هذا الهيكل ، في حد ذاته ، هو خطوة أولى قوية في إثبات كيفية تعاملنا مع هذه المحادثات.
اتضح أن لا
بغض النظر عن الموضوع ، فإن أفكارنا ومشاعرنا تقع في نفس الشيء
ثلاث فئات أو "محادثات". وفي كل من هذه المحادثات نرتكب أخطاء متوقعة تشوه أفكارنا وتشعرنا ، وتوقعنا في المشاكل.

كل شيء إشكالي يقوله مايكل وجاك ، ويفكران ، و
يشعر أنه يقع في واحدة من هذه "المحادثات" الثلاثة. وكل شيء في محادثاتك الصعبة تفعل ذلك أيضا.

.1"ماذا حدث؟" محادثة. تتضمن أصعب الخلافات الخلاف حول ما حدث أو ماذا

يجب أن يحدث. من قال ماذا ومن فعل ماذا؟ من على حق ومن
قصدت ماذا ومن يقع اللوم؟ جاك ومايكل يتصارعان على هذه
القضايا ، بصوت عالٍ وداخليًا. هل المخطط بحاجة إلى إعادة العمل؟ هل مايكل يحاول تخويف
جاك؟ من كان يجب أن يمسك
الخطأ؟

.2المشاعر المحادثة. كل محادثة صعبة أيضا
يسأل ويجيب على أسئلة عن المشاعر. هل مشاعري صحيحة؟ ملائم؟ هل يجب أن أعترف بها
أو أنكرها ، أو أضعها في مكانها أو أتحقق منها عند الباب؟ ماذا أفعل حيال الشخص الآخر

مشاعر؟ ماذا لو كانوا غاضبين أو مصابين؟ جاك ومايكل
الأفكار مليئة بالمشاعر. على سبيل المثال ، "هذا هو الشكر

احصل على؟!" إشارات الألم والغضب ، و "أنا تحت ضغط هائل"
يكشف القلق. لا يتم تناول هذه المشاعر بشكل مباشر في المحادثة ، لكنها تتسرب على أي حال.

.3محادثة الهوية. هذه هي المحادثة بيننا
مع أنفسنا حول ما يعنيه هذا الموقف بالنسبة لنا. نحن نخدع
إجراء نقاش داخلي حول ما إذا كان هذا يعني أننا مؤهلون
أو غير كفء ، شخص جيد أو سيئ ، يستحق الحب أو غير محبوب.
ما هو التأثير المحتمل على صورتنا الذاتية واحترامنا لذاتنا وحياتنا ورفاهيتنا؟ تحدد إجاباتنا على هذه الأسئلة

إلى حد كبير سواء شعرنا "بالتوازن" أثناء المحادثة ، أو
ما إذا كنا نشعر بالقلق والانزعاج. في المحادثة بين
جاك ومايكل ، جاك يعاني من الشعور بأنه كان كذلك
غير كفء ، مما يجعله يشعر بأنه أقل توازناً. ومايكل كذلك
يتساءل عما إذا كان تصرف بحماقة في توظيف جاك.

كل محادثة صعبة تنطوي على مواجهة هؤلاء الثلاثة
المحادثات ، لذا فإن الانخراط بنجاح يتطلب تعلم كيفية العمل
بشكل فعال في كل من العوالم الثلاثة. قد تبدو إدارة العناصر الثلاثة في وقت واحد أمرًا صعبًا ، لكنها أسهل
من مواجهة العواقب
الانخراط في محادثات صعبة بشكل أعمى.

ما لا يمكننا تغييره وما يمكننا تغييره

بغض النظر عن مدى مهارتنا ، هناك بعض التحديات في
كل من المحادثات الثلاثة التي لا يمكننا تغييرها. سنظل
في المواقف التي يكون فيها فك تشابك "ما حدث" مطروحًا أكثر مما كنا نظن في البداية. كل منا لديه
معلومات
شخص آخر يجهل ذلك ، ورفع وعي الآخر ليس كذلك
سهل. وسنظل نواجه مواقف مشحونة عاطفيًا نشعر بها
مهددة لأنها تعرض جوانب مهمة من هويتنا للخطر.
ما يمكننا تغييره هو الطريقة التي نستجيب بها لكل من هذه التحديات. عادة ، بدلا من استكشاف ما
هي المعلومات الأخرى
قد يكون لدى شخص ما لا نفعله ، نفترض أننا نعرف كل ما نحتاج إليه
تعرف على فهم وشرح الأشياء. بدلا من العمل لرجل

شيخوخة مشاعرنا بشكل بناء ، إما نحاول إخفاءها أو التخلي عنها بطرق نأسف عليها لاحقًا. بدلاً من استكشاف قضايا الهوية التي قد تكون على المحك بالنسبة لنا (أو لهم) ، نواصل المحادثة كما لو أنها لا تقول شيئًا عنا -ولا نتعامل مع ما هو في صميم قلقنا.

من خلال فهم هذه الأخطاء والفوضى التي تسببها ، يمكننا البدء في صياغة مناهج أفضل. دعنا نستكشف كل محادثة بمزيد من العمق.

"ماذا حدث؟" محادثة: ما القصة هنا؟

"ماذا حدث؟" المحادثة هي المكان الذي نقضي فيه الكثير من وقتنا في محادثات صعبة بينما نكافح مع قصصنا المختلفة حول من هو على حق ، ومن قصد ماذا ، ومن يقع اللوم. على كل من هذه الجبهات الثلاث -الحقيقة ، والنوايا ، واللوم -نحن نتخذ افتراضًا مشتركًا ولكنه معوق. يعد تقويم كل من هذه الافتراضات أمرًا ضروريًا لتحسين قدرتنا على التعامل مع المحادثات الصعبة بشكل جيد.

افتراض الحقيقة

بينما نجادل بصوت عالٍ من أجل وجهة نظرنا ، غالبًا ما نفشل في التشكيك في أحد الافتراضات الحاسمة التي بُني عليها موقفنا بالكامل في المحادثة: أنا على حق ، أنت مخطئ. هذا الافتراض البسيط يسبب حزنا لا نهاية له.

ما الذي أنا على صواب بشأنه؟ أنا محق في أنك تقود بسرعة كبيرة. أنا محق في أنك غير قادر على توجيه الزملاء الأصغر سنًا. أنا محق في أن تعليقاتك في عيد الشكر كانت غير مناسبة. أنا محق في أن المريض كان يجب أن يتلقى المزيد من الأدوية بعد هذه العملية المؤلمة. أنا محق في أن المقاول أفرط في الشحن لي. أنا محق في أنني أستحق زيادة. أنا محق في أن الكتيب جيد كما هو. عدد الأشياء التي أنا على حق بشأنها ستملأ الكتاب.

هناك عقبة واحدة فقط: أنا لست على حق.

كيف يمكن أن يكون هذا؟ تبدو مستحيلة. بالتأكيد يجب أن أكون على حق بعض الأحيان!

حسننا، لا. النقطة المهمة هي أن المحادثات الصعبة لا تدور أبدًا حول الحصول على الحقائق بشكل صحيح. هم حول التضارب في التفسيرات والقيم. لا يتعلق الأمر بما ينص عليه العقد ، بل يتعلق بما يعنيه العقد. لا يتعلق الأمر بأي كتاب تربية الأطفال هو الأكثر شيوعًا ، بل يتعلق بكتاب تربية الأطفال الذي يجب أن نتبعه.

هم لا يدورون حول ما هو صحيح ، هم حول ما هو مهم.
دعنا نعود إلى جاك ومايكل. لا يوجد خلاف حول ما إذا كان الرسم البياني دقيقًا أم لا. كلاهما يتفق على أنه ليس كذلك. يدور الخلاف حول ما إذا كان الخطأ يستحق القلق ، وإذا كان الأمر كذلك ، فكيف يتم التعامل معه. هذه ليست أسئلة عن الصواب والخطأ ، ولكنها أسئلة للتفسير والحكم. التفسيرات وإرشادات الحكم مهمة لاستكشافها. في المقابل ، فإن السعي لتحديد من هو على صواب ومن هو مخطئ هو طريق مسدود.

في "ماذا حدث؟" المحادثة ، والابتعاد عن افتراض الحقيقة ، يحررنا من تحويل هدفنا من إثبات أننا على حق في فهم تصورات وتفسيرات وقيم كلا الجانبين. يسمح لنا بالابتعاد عن توصيل الرسائل ونحو طرح الأسئلة ، واستكشاف كيف يفهم كل شخص العالم. ولتقديم وجهات نظرنا على أنها تصورات وتفسيرات وقيم -وليس على أنها "حقيقة".

اختراع النية

الحجة الثانية في "ماذا حدث؟" المحادثة تجاوزت النوايا -لك ولأني. هل صرخت في وجهي لإيذاء مشاعري أو لمجرد التأكيد على وجهة نظرك؟ هل قمت برمي سيغا لأنك تحاول التحكم في سلوكي أو لأنك تريد مساعدتي في الوفاء بالتزامي بالإقلاع عن التدخين؟ ما أفكر به في نواياك سيؤثر على طريقة تفكيري عنك ، وفي النهاية ، كيف ستسير محادثتنا.

الخطأ الذي نرتكبه في عالم النوايا بسيط ولكنه وجد مؤيدًا: نفترض أننا نعرف نوايا الآخرين عندما لا نفعل ذلك.
والأسوأ من ذلك ، عندما نكون غير متأكدين من نوايا شخص ما ، فنحن أيضًا غالبًا ما يقررون أنهم سيئون.
الحقيقة هي أن النوايا غير مرئية. نحن نفترض منهم سلوك الآخرين. بعبارة أخرى ، نصنعها ونبتكرها هم. لكن قصصنا التي اخترعناها حول نوايا الآخرين أقل بكثير مما نعتقد. لماذا ا؟ لأن نوايا الناس معقدة ، مثل الكثير في المحادثات الصعبة.

أحيانًا يتصرف الناس بنوايا مختلطة. في بعض الأحيان يتصرفون بدون نية ، أو على الأقل لا شيء يتعلق بنا. وأحيانا هم التصرف بناءً على النوايا الحسنة التي مع ذلك تؤذينا. لأن نظرتنا إلى نوايا الآخرين (وآرائهم تجاهنا) مهمة جدًا في المحادثات الصعبة ، فالقفز إلى ما لا أساس له من الصحة لأن الملخصات يمكن أن تكون كارثة.

إطار اللوم

الخطأ الثالث الذي نرتكبه في "ماذا حدث؟" محادثة يتعلق باللوم. أصعب المحادثات تركز بشكل كبير الانتباه إلى من يقع اللوم على الفوضى التي نحن فيها. عندما يكون com pany تفقد أكبر عميل لها ، على سبيل المثال ، نعلم أن هناك إرادة بعد فترة وجيزة لعبة لا يرحم من إلقاء اللوم على الروليت. لا يهمنا أين الكرة تهبط ، طالما أنها لا تهبط علينا. علاقات شخصية لا تختلف. علاقتك مع زوجة أبيك متوترة؟ هي المسؤولة. يجب أن تتوقف عن إزعاجك بشأن غرفتك الفوضوية والأطفال الذين تقضي وقتهم معهم. في الصراع بين جاك ومايكل ، يعتقد جاك أن المشكلة هي خطأ مايكل: حان الوقت للإعلان عن فرط الحساسية لديك إلى التنسيق قبل طباعة الكتيب ، وليس بعده. وبالطبع ، يعتقد مايكل أن المشكلة هي خطأ جاك: لقد قام جاك بالتخطيط ، والأخطاء هي مسؤوليته.

لكن الحديث عن الخطأ يشبه الحديث عن الحقيقة -إنها ينتج الخلاف والإنكار والقليل من التعلم. يثير المخاوف

من العقاب ويصر على إما / أو إجابة. لا أحد يريد أن يلام ، خاصة بشكل غير عادل ، لذا فإن طاقتنا تذهب للدفاع عن أنفسنا.

يعرف آباء الأطفال الصغار هذا جيدًا. عندما يتصرف التوأم في المقعد الخلفي للسيارة ، نعلم أن محاولة إلقاء اللوم ستؤدي إلى صرخة: "لكنها ضربتني أولاً!" أو "لقد ضربتها لأنها وصفتني بالطفلة". ينكر كل طفل اللوم ليس فقط لتجنب فقدان الحلوى ، ولكن أيضًا من الشعور بالعدالة. لا يشعر أي منهما أن المشكلة هي خطأها فقط ، لأنها ليست كذلك.

من المقعد الأمامي عند النظر للخلف ، من السهل أن ترى كيف ساهم كل طفل في القتال. من الأصعب بكثير أن نرى كيف ساهمنا في المشاكل التي نشارك فيها نحن أنفسنا. ولكن في المواقف التي تؤدي إلى محادثات صعبة ، فمن الصحيح دائمًا أن ما حدث هو نتيجة لأشياء قام بها كلا الشخصين -أو فشل في القيام بها. ونادرا ما تكون العقوبة مناسبة أو مناسبة. عندما يفعل الأشخاص الأكفاء والعقلاء شيئًا غبيًا ، فإن الخطوة الأذكى هي محاولة اكتشاف ، أولاً ، ما الذي منعهم من رؤيته قادمًا ، وثانيًا ، كيفية منع حدوث المشكلة مرة أخرى.

إن الحديث عن اللوم يصرف انتباهنا عن استكشاف سبب حدوث أخطاء وكيف يمكننا تصحيحها من الآن فصاعدًا. التركيز على فهم نظام المساهمة يسمح لنا بالتعرف على الأسباب الحقيقية للمشكلة والعمل على تصحيحها. قد يبدو التمييز بين اللوم والمساهمة دقيقًا. لكنه تمييز يستحق العمل على فهمه ، لأنه سيحدث فرقًا كبيرًا في قدرتك على التعامل مع الصعوبات

محادثات.

محادثة المشاعر: ماذا نفعل بمشاعرنا؟

المحادثات الصعبة ليست فقط حول ما حدث ؛ أنها تنطوي أيضا على العاطفة. السؤال ليس ما إذا كانت المشاعر القوية ستظهر ، ولكن كيف نتعامل معها عندما يحدث ذلك. هل يجب أن تخبر رئيسك عن شعورك حقًا حيال أسلوب إدارته ، أو عن

الزميل الذي سرق فكرتك؟ يجب أن تشارك مع أختك كيف
تؤلمك تشعر أنها بقيت صديقة مع حبيبتك السابقة؟ وماذا يجب
أنت تفعل مع الغضب الذي من المحتمل أن تشعر به إذا قررت ذلك
أتحدث مع ذلك البائع عن ملاحظاته الجنسية؟

في ظل وجود مشاعر قوية ، يعمل الكثير منا بجد للبقاء
معقول. إن التعمق في المشاعر أمر فوضوي ، ويغيب عن الحكم الجيد ، وفي بعض السياقات -
على سبيل المثال ، في العمل -يمكن أن يبدو عادلاً
غير مناسب تمامًا. يمكن أن تكون إثارة المشاعر مخيفة أو غير محصنة ، ويمكن أن تجعلنا نشعر
بالضعف. بعد كل شيء ، ماذا لو كان الآخر
يرفض الشخص مشاعرنا أو يستجيب دون فهم حقيقي جي؟ أم تأخذ مشاعرنا على محمل الجد
بطريقة تجرحها أو تضر بالعلاقة بشكل رجعي؟ وبمجرد أن نحصل على ملف

من صدرنا ، حان دورهم. هل نحن على وشك سماع كل شيء عنها
غضبهم وألمهم؟
يشير هذا المنطق إلى أننا نبقى بعيدًا عن المشاعر
المحادثة بالكلية -أن جاك أفضل حالًا ألا يشاركه مشاعر الغضب والأذى ، أو مايكل إحساسه
بخيبة الأمل.
من الأفضل التمسك بالأسئلة حول الكتيب. من الأفضل التمسك بها
"اعمال."
أو هو؟

أوبرا بدون موسيقى

تكمن مشكلة هذا المنطق في أنه لا يأخذ بعين الاعتبار أحدًا
حقيقة بسيطة: المحادثات الصعبة لا تنطوي فقط على المشاعر ، هم
هم في جوهرهم حول المشاعر. المشاعر ليست نتيجة ثانوية مزعجة للانخراط في حديث صعب ،
فهي جزء لا يتجزأ من
نزاع. الانخراط في محادثة صعبة دون الحديث عنها
المشاعر أشبه بإقامة أوبرا بدون موسيقى. ستحصل على المؤامرة
لكن تفوت هذه النقطة. في المحادثة بين جاك ومايكل ،
على سبيل المثال ، لم يقل جاك صراحةً أبدًا أنه يشعر بسوء المعاملة أو
لم يحظى بالتقدير الكافي ، ولكن بعد مرور أشهر ، لا يزال جاك قادرًا على استدعاء غضبه
والاستياء تجاه مايكل.
ضع في اعتبارك بعض محادثاتك الصعبة. أي شعور

تشارك الأشياء؟ أذى أم غضب؟ خيبة أمل ، عار ، تشويش؟ هل تشعر بمعاملة غير عادلة أو بدون احترام؟ بالنسبة للبعض منا ،
حتى قول "أحبك" أو "أنا فخور بك" يمكن أن يشعرك بالمخاطرة.
على المدى القصير ، الانخراط في محادثة صعبة بدون
الحديث عن المشاعر قد يوفر عليك الوقت ويقلل من قلقك. هو -هي
قد يبدو أيضًا كطريقة لتجنب بعض المخاطر الخطيرة -لك ، لـ
الآخرين والعلاقة. لكن يبقى السؤال: إذا كانت المشاعر
هي القضية ، ما الذي أنجزته إذا لم تعالجها؟
فهم المشاعر ، الحديث عن المشاعر ، الإدارة
المشاعر -هذه من بين أعظم التحديات التي يواجهها الإنسان.
لا يوجد شيء يجعل التعامل مع المشاعر سهلاً وخاليًا من المخاطر. ومع ذلك ، يمكن لمعظمنا القيام بعمل أفضل في Feelings Conver مما نحن عليه الآن. قد لا يبدو الأمر كذلك ، لكن الحديث عنه
المشاعر هي مهارة يمكن تعلمها.
بالطبع ، ليس من المنطقي دائمًا مناقشة المشاعر. مثل
يقول ، في بعض الأحيان يجب أن تدع الكلاب النائمة تكذب. لسوء الحظ ، قد يؤدي عدم وجود مهارة في مناقشة المشاعر إلى تجنب ذلك
فقط الكلاب النائمة ، ولكن كل الكلاب -حتى تلك التي لن تسمح لك بالنوم.

محادثة الهوية:
ماذا يقول هذا عني؟

من بين المحادثات الثلاثة ، قد تكون محادثة الهوية هي
الأكثر دقة والأكثر تحديا. لكنها تقدم لنا أهمية
النفوذ في إدارة قلقنا وتحسين مهاراتنا في
محادثتين أخريين.

تبدو محادثة الهوية إلى الداخل: إنها تدور حول هويتنا
وكيف نرى أنفسنا. كيف يؤثر ما حدث على تقديري لذاتي ، وصورتي الذاتية ، وشعوري بمن أنا في العالم؟ ما هو الاتفاق الذي سيكون له على مستقبلي؟ ما هي الشكوك الذاتية لدي؟ في

باختصار: الهوية قبل وأثناء وبعد المحادثة الصعبة
المحادثة حول ما أقوله لنفسي عني.
قد تعتقد ، "أنا فقط أحاول أن أطلب من رئيسي زيادة. لماذا
هل إحساسي بمن أنا في العالم مهم هنا؟ "أو ربما جاك
أن تفكر ، "هذا يتعلق بالكتيب ، وليس عني." في الواقع ، أي

في الوقت الذي تبدو فيه المحادثة صعبة ، يكون ذلك جزئيًا على وجه التحديد لأنه يتعلق بك ، برأس المال .Yشيء ما يتجاوز الموقف الفرعي الظاهر للمحادثة هو على المحك بالنسبة لك.

قد يكون شيئًا بسيطًا. ماذا يقول عنك عندما تتحدث مع جيرانك عن كلبهم؟ قد يكون نشأتك في بلدة صغيرة قد منحك صورة ذاتية قوية كشخص ودود وجار جيد ، لذلك أنت غير مرتاح لاحتمال أن يراك جيرانك عدوانيًا أو مثيرًا للمشاكل.

طلب زيادة؟ ماذا لو رفضت؟ في الواقع ، ماذا لو أعطاك رئيسك أسبابًا وجيهة لرفضك؟ ماذا سيفعل ذلك لصورتك الذاتية كموظف مختص ومحترم؟

الموضوع هو المال ظاهريًا ، لكن ما يجعلك تتعرق حقًا هو أن صورتك الذاتية على المحك.

حتى عندما تكون أنت الشخص الذي يقدم أخبارًا سيئة ، فإن محادثة الهوية قيد التشغيل. تخيل ، على سبيل المثال ، أنه يتعين عليك رفض اقتراح مشروع جديد وجذاب من .Creative إن احتمال إخبار الأشخاص المعنيين يجعلك قلقًا ، حتى لو لم تكن مسؤولاً عن القرار. يرجع ذلك جزئيًا إلى أنك تخشى كيف ستجعلك المحادثة تشعر حيال نفسك: "أنا لست من النوع الذي يخذل الناس ويسحق الحماس. أنا الشخص الذي يحترمه الناس لإيجاد طريقة للقيام بذلك ، وليس لإغلاق الباب ."

إن صورتك الذاتية كشخص يساعد الآخرين على إنجاز الأشياء تتعارض مع الواقع الذي ستقوله لا. إذا لم تعد البطل ، فهل سيرى الناس أنك الشرير؟

الحفاظ على رصيدك

عندما تبدأ في الشعور بآثار المحادثة على صورتك الذاتية ، قد تبدأ في فقدان توازنك. يبدو الرأس الشاب المتحمس للإبداع ، الذي يذكرك كثيرًا بنفسك في ذلك العمر ، غير مصدق وخيانة. تشعر فجأة بالارتباك. قلقك يرتفع بشدة. تتساءل عما إذا كان من المنطقي حقًا التخلي عن الفكرة في وقت مبكر جدًا من العملية. قبل أن تعرف ذلك ، تتلعثم في شيء ما حول احتمال إعادة النظر في الرفض ، على الرغم من أنه ليس لديك أي سبب على الإطلاق للاعتقاد بأن ذلك محتمل.

في أبسط صوره ، قد يؤدي فقدان توازننا إلى فقدان الثقة في أنفسنا ، أو فقدان التركيز ، أو نسيان ما كنا سنقوله. في الحالات الأكثر تطرفًا ، يمكن أن تشعر بتحطيم الأرض. قد نشعر بالشلل ، أو الذعر يغلبنا عليه ، أو تضطرنا إلى الرغبة في الفرار ، أو حتى صعوبة في التنفس.

مجرد معرفة أن محادثة الهوية هي أحد مكونات المحادثات الصعبة يمكن أن تساعد. وكما هو الحال في التحويلين الأخريين ، يمكنك أن تفعل ما هو أفضل بكثير من مجرد الوعي. في حين أن فقدان توازنك في بعض الأحيان أمر لا مفر منه ، إلا أن محادثة الهوية لا يجب أن تسبب نفس القدر من القلق كما تفعل. مثل التعامل مع المشاعر ، يصبح التعامل مع محادثة الهوية أسهل مع تطوير مهارات معينة. في الواقع ، بمجرد أن تجد موطئ قدمك في محادثة الهوية ، يمكنك تحويل ما هو غالبًا مصدر قلق إلى مصدر قوة.

التحرك نحو محادثة تعليمية

على الرغم مما نتظاهر به في بعض الأحيان ، فإن غرضنا الأولي لإجراء محادثة صعبة هو غالبًا إثبات نقطة ما ، أو منحهم جزءًا من أذهاننا ، أو حملهم على فعل ما نريده. بمعنى آخر ، لإيصال رسالة.

بمجرد أن تفهم التحديات الكامنة في العبارات الثلاثة والأخطاء التي نرتكبها في كل منها ، فمن المحتمل أن تجد أن هدفك من إجراء محادثة معينة يبدأ في التحول.

أنت تفهم مدى تعقيد التصورات والنوايا المتضمنة ، وواقع المساهمة المشتركة في المشكلة ، والدور المركزي الذي يجب أن تلعبه المشاعر ، وما تعنيه القضايا بالنسبة إلى احترام الذات والهوية لكل شخص. وتجد أن الرسالة التي توصل الموقف لم تعد منطقية. في الواقع ، قد تجد أنه لم يعد لديك رسالة لتوصيلها ، ولكن بالأحرى بعض المعلومات لمشاركتها وبعض الأسئلة التي يجب طرحها.

بدلاً من الرغبة في الإقناع والحصول على ما تريد ، فأنت تريد فهم ما حدث من وجهة نظر الشخص الآخر ، وشرح وجهة نظرك ، ومشاركة المشاعر وفهمها ، والعمل معًا لمعرفة طريقة لإدارة المشكلة من الآن فصاعدًا. . في

عند القيام بذلك ، تزيد احتمالية أن يكون الشخص الآخر منفتحًا
إلى الإقناع ، وأنك ستتعلم شيئًا يغير بشكل كبير الطريقة التي تفهم بها المشكلة.

تغيير موقفنا يعني دعوة الشخص الآخر إلى
محادثة معنا ، لمساعدتنا على اكتشاف الأشياء. إذا كنا ذاهبون إلى
لتحقيق أهدافنا ، لدينا الكثير الذي نحتاج إلى التعلم منه و
يحتاجون إلى تعلم الكثير منا. نحن بحاجة إلى محادثة تعليمية
نشوئها.

تم تلخيص الاختلافات بين معركة الرسائل النموذجية ومحادثة التعلم في الرسم البياني في
الصفحات التالية.

التعلم محادثة	معركة رسائل	
الافتراض: يقدم كل واحد منا معلومات وتصورات مختلفة إلى الطاولة ؛ من المحتمل أن تكون هناك أشياء مهمة لا يعرفها كل منا. الهدف: استكشاف قصص بعضنا البعض: كيف نفهم الموقف ولماذا.	"لماذا حدث؟" محادثة الافتراض: أعرف كل ما أحتاج إلى معرفته لفهم ما حدث. الهدف: إقناعهم أنني على حق.	التحدي : الوضع أكثر تعقيدًا من أي منهما يمكن لأي شخص أن يرى.
الافتراض: أعرف ما قصدته ، وتأثير أفعالهم علي. لا أعرف ولا أستطيع أن أعرف ما يدور في رؤوسهم. الهدف: شارك التأثير علي ، واكتشف ما كانوا يفكرون فيه. اكتشف أيضًا التأثير الذي أواجهه عليهم.	الافتراض: أعرف ما يقصدونه. الهدف: دعهم يعرفون ما فعلوه خاطئ -ظلم -يظلم.	
الافتراض: ربما يكون كلانا قد أسهم في ذلك فوضى. الهدف: فهم نظام المساهمة: كيف تتفاعل أفعالنا لتحقيق هذه النتيجة.	الافتراض: هذا كله خطأي. الهدف: فهم والاعتراف باللوم وتحمل مسؤولية التعويض.	

	معركة رسائل	التعلم محادثة
الأحاسيس محادثة التحدي: الوضع مشحون عاطفيًا.	الافتراض: المشاعر ليست ذات صلة ولن يكون من المفيد مشاركتها. (أو: مشاعري هي خطأهم وعليهم أن يسمعوا عنها). الهدف: تجنب الحديث عن المشاعر. (أو دعهم يحصلون عليه!)	الافتراض: المشاعر هي لب المواقف. المشاعر معقدة. قد أضطر إلى البحث قليلاً لفهم مشاعري. الهدف: معالجة المشاعر (مشاعري ومشاعرهم) بدون أحكام أو صفات. اعترف بالمشاعر قبل حل المشكلة.
الهوية محادثة التحدي: الوضع يهدد هويتنا.	الافتراض: أنا مختص أو غير كفء ، جيد أو سيئ ، محبوب أو غير محبوب. لا يوجد بينهما. الهدف: حماية صورتي الذاتية بالكامل أو لا شيء.	الافتراض: قد يكون هناك الكثير من المخاطر النفسية لكلينا. كل واحد منا معقد ، ولا أحد منا مثالي. الهدف: فهم قضايا الهوية على المحك لكل منا. بناء صورة ذاتية أكثر تعقيدًا للحفاظ على توازني بشكل أفضل.

سيساعدك هذا الكتاب على تحويل المحادثات الصعبة إلى محادثات تعليمية من خلال مساعدتك في التعامل مع كل من التحويلات الثلاثة بشكل أكثر إنتاجية وتحسين قدرتك على التعامل مع الثلاثة في وقت واحد.

تستكشف الفصول الخمسة التالية بعمق الأخطاء التي يرتكبها الأشخاص في كل من المحادثات الثلاثة. سيساعدك هذا على التحول إلى موقف التعلم عندما تكون محادثتك صعبة وأنت

لا أشعر بانفتاح كبير. الفصول الثاني والثالث والرابع تحقق في الثلاثة على أنها خلاصات في "ماذا حدث؟" محادثة. الفصل 5التحولات
إلى محادثة المشاعر ، ويأخذ الفصل السادس الهوية
محادثة. ستساعدك هذه الفصول في ترتيب أفكارك
ومشاعر. هذا التحضير ضروري قبل أن تخطو إلى أي
محادثة صعبة.

في الفصول الستة الأخيرة ، ننتقل إلى المحادثة نفسها ، ونبدأ في الحديث عن موعد إثارة
قضية ما ومتى تتخلى عنها ، وإذا كنت ستطرحها ، فما الذي يمكنك أن تأمل في تحقيقه وما لا
يمكنك -
ما هي الأغراض المنطقية. ثم ننتقل إلى آليات كيفية القيام بذلك
التحدث بشكل منتج حول القضايا التي تهمك: العثور على الأفضل
طرق البدء والاستعلام والاستماع للتعلم والتعبير عن نفسك
بقوة ووضوح وحل المشكلات بشكل مشترك بما في ذلك الكيفية
لإعادة المحادثة إلى مسارها الصحيح عندما تصبح الأمور صعبة. في النهاية ، نعود إلى الطريقة
التي قد يجري بها جاك محادثة متابعة
مع مايكل لتوضيح كيف يمكن أن يبدو كل هذا عمليًا.

التحول إلى أ

موقف التعلم

"ماذا حدث؟" محادثة

2

توقف عن الجدل حول من هو على حق: استكشف قصص بعضنا البعض

تختلف رواية مايكل عن القصة عن قصة جاك:

في العامين الماضيين ، بذلت قصارى جهدي لمحاولة مساعدة جاك ، ويبدو أن شيئًا أو آخر قد حدث دائمًا بشكل خاطئ. وبدلاً من افتراض أن العميل دائمًا على حق ، فهو يخمن معي! أنا فقط لا أعرف كيف يمكنني الاستمرار في استخدامه.

ولكن ما جعلني غاضبًا حقًا هو الطريقة التي كان بها جاك يتكلم عن الرسم البياني بدلاً من مجرد إصلاحه. كان يعلم أن الأمر لا يرقى إلى مستوى المعايير المهنية. وكانت الرسوم البيانية للإيرادات هي الجزء المهم من العرض المالي.

إحدى السمات المميزة لـ "ماذا حدث؟" المحادثة هي أن الناس يختلفون. ما هي أفضل طريقة للادخار للتقاعد؟ كم من المال يجب أن نضعه في الإعلان؟ هل يجب أن يترك الأولاد الجارون ابنتك تلعب كرة العصا؟ هل الكتيب يصل إلى المعايير المهنية؟

الخلاف ليس بالأمر السيئ ، ولا يؤدي بالضرورة إلى محادثة صعبة. نحن نختلف مع الناس طوال الوقت ، وغالبًا لا أحد يهتم كثيرًا.

لكن في أوقات أخرى ، نهتم كثيرًا. يبدو الخلاف في صميم الخطأ الذي يحدث بيننا. لن يوافقوا على ما نريدهم أن يتفقوا معه ولن يفعلوا ما نريدهم أن يفعلوه. سواء انتهى بنا المطاف في طريقنا أم لا ، فقد تركنا الشعور

محبط أو يؤذي أو يساء فهمه. وغالبًا ما يستمر الخلاف في المستقبل ، ويحدث الفوضى كلما رفع رأسه.

عندما يحدث الخلاف ، قد يبدو الجدال طبيعيًا ، بل يمكن سماعه. لكنها ليست مفيدة.

لماذا نجادل ولماذا لا يساعد

فكر في محادثاتك الصعبة التي توجد فيها خلافات مهمة حول ما يحدث بالفعل أو ما يجب فعله. ما هو تفسيرك لما يسبب المشكلة؟

نعتقد أنهم هم المشكلة

في مزاج خيري ، قد تفكر ، "حسنًا ، لكل شخص وجهة نظره" أو "هناك جانبان لكل قصة." لكن معظمنا لا يشتري ذلك حقًا. في العمق ، نعتقد أن المشكلة ، ببساطة ، تكمن فيهم.

•إنهم أنانيون. "صديقتي لن تذهب معي إلى مستشار الأزواج. تقول إنها مضيعة للمال. أقول إنه مهم بالنسبة لي ، لكنها لا تهتم ."

•إنهم ساذجون. "ابنتي لديها هذه الأفكار العظيمة حول الذهاب إلى نيويورك و" صنعها "في المسرح. إنها فقط لا تتحمل ما تواجهه ."

•إنهم يتحكمون. "نحن دائمًا نفعل كل شيء على طريقة مديري. هذا يدفعني للجنون ، لأنه يتصرف وكأن أفكاره أفضل من أفكار أي شخص آخر ، حتى عندما لا يعرف ما الذي يتحدث عنه ".

•إنهم غير عقلانيين. "تنام عمتي العظيمة بيرثا على هذه المرتبة القديمة المترهلة. إنها تعاني من مشاكل فظيعة في الظهر ، لكن بغض النظر عما أقوله ، فهي ترفض السماح لي بشراء مرتبة جديدة لها. الجميع

في العائلة تقول لي: روري ، العمة بيرثا مجنونة. لا يمكنك التفكير معها. أعتقد أن هذا صحيح ."

إذا كان هذا هو ما نفكر فيه ، فليس من المستغرب أن ينتهي بنا المطاف بالجدال. روري ، على سبيل المثال ، تهتم بخالتها بيرثا. إنها تريد المساعدة ، ولديها القدرة على المساعدة. لذا يقوم روري بما نفعله جميعًا: إذا كان الشخص الآخر عنيدًا ، فإننا نؤكد بشدة في محاولة لاختراق كل ما يمنعهم من رؤية ما هو منطقي. ("إذا كنت ستجرب مرتبة جديدة فقط ، فسترى كم هي مريحة أكثر!")

إذا كان الشخص الآخر ساذجًا ، نحاول تثقيفه حول حقيقة الحياة ، وإذا كان أنانيًا أو متلاعبًا ، فقد نحاول أن نكون صريحين ونستدعي ذلك. نحن مستمرون على أمل أن ما نقوله سيحدث فرقًا في النهاية.

لكن إصرارنا بدلاً من ذلك يقودنا إلى الجدال. وهذه الحجج لا تقود إلى أي مكان. لا شيء يتم تسويته. كل منا يشعر بأنه غير مسموع أو يعامل بشكل سيء. نشعر بالإحباط ليس فقط لأن الشخص الآخر يتصرف بطريقة غير منطقية ، ولكن أيضًا لأننا نشعر بالعجز عن فعل أي شيء حيال ذلك. والجدل المستمر لا يفيد العلاقة.

ومع ذلك ، لسنا متأكدين مما يجب فعله بدلاً من ذلك. لا يمكننا التظاهر بعدم وجود خلاف ، أو أنه لا يهم ، أو أن الأمر متشابه بالنسبة لنا. لا يهم ، ليس كل شيء هو نفسه بالنسبة لنا. لهذا السبب نشعر به بقوة في المقام الأول. ولكن إذا لم يقودنا الجدل إلى أي مكان ، فماذا يمكننا أن نفعل أيضًا؟

أول شيء يجب أن نفعله هو أن نسمع من العمة بيرثا.

يعتقدون أننا المشكلة

ستكون العمة بيرثا هي أول من يوافق على أن فراشها قديم بالفعل ومهشم. تقول: "إنه الشخص الذي تشاركته مع زوجي لمدة أربعين عامًا ، وهو يجعلني أشعر بالأمان". "هناك الكثير من التغييرات الأخرى في حياتي ، من الجيد أن يكون لدي ملاذ صغير يظل كما هو."

كما أن الاحتفاظ بها يمنح بيرثا إحساسًا بالسيطرة على حياتها.
عندما تشتكي ، ليس لأنها تريد إجابات ، بل بسبب

"ماذا حدث؟" محادثة

إنها تحب الاتصال الذي تشعر به عندما تبقي الناس على اطلاع دائم
مجيئها وذهابها اليومي.
عن روري ، تقول العمة بيرثا: "أنا أحبها ، لكن روري تستطيع ذلك
كن شخص صعب. إنها لا تستمع أو تهتم كثيرًا بما يحدث
يعتقد الآخرون ، وعندما أخبرها بذلك ، فإنها تغضب بشدة و
غير سارة." يعتقد روري أن المشكلة تكمن في العمة بيرثا. العمة بيرثا ، ذلك
يبدو ، يعتقد أن المشكلة هي روري.
يثير هذا سؤالًا مثيرًا للاهتمام: لماذا دائمًا يكون الآخر لكل ابن ساذجًا أو أنانيًا أو غير عقلاني
أو متحكمًا؟ هو السبب في أن
نحن لا نعتقد أننا المشكلة؟ إذا كنت تواجه نقاشًا صعبًا ، وسألك أحدهم عن سبب عدم موافقتك ،
فكيف لا يحدث ذلك أبدًا
يقول ، "لأن ما أقوله لا معنى له على الإطلاق"؟

كل منا له معنى في قصتنا لما حدث

نحن لا نرى أنفسنا كمشكلة لأننا في الحقيقة لسنا كذلك.
ما نقوله له معنى. ما يصعب رؤيته غالبًا هو ذلك
ما يقوله الشخص الآخر منطقي أيضًا. مثل روري وعمته
بيرثا ، كل منا لديه قصص مختلفة حول ما يجري في
العالمية. في قصة روري ، أفكار روري وأفعاله حساسة تمامًا. في قصة العمة بيرثا ، أفكار وأفعال
العمة بيرثا
معقول بنفس القدر. لكن روري ليست مجرد شخصية في قصتها هي
هي أيضًا شخصية زائرة في قصة العمة بيرثا. وفي العمة بيرثا
القصة ، ما يقوله روري يبدو انتهازيًا وغير حساس. في قصة روري ،
ما تقوله العمة بيرثا يبدو غير منطقي.
في المسار الطبيعي للأشياء ، لا نلاحظ الطرق
التي تختلف قصتنا عن العالم عن قصص الآخرين. ولكن تنشأ محادثات صعبة في تلك النقاط
التي تكون مهمة على وجه التحديد
تتعارض أجزاء من قصتنا مع قصة شخص آخر. نحن نفترض أن
الاصطدام بسبب كيف يكون الشخص الآخر ؛ يفترضون أنه بسبب كيف نحن. لكن الاصطدام
في الحقيقة هو نتيجة اختلاف قصصنا ببساطة ، دون أن يدرك أي منا ذلك. كما لو

الأميرة ليا كانت تحاول التحدث إلى هاك فين. لا عجب أن ننتهي
حتى الجدل.

يمنعنا الجدل من استكشاف قصص بعضنا البعض

لكن الجدل ليس فقط نتيجة لفشلنا في رؤية أننا و
شخص آخر في قصص مختلفة -إنه أيضًا جزء من السبب. Ar guingيعيق قدرتنا على معرفة
كيف يرى الشخص الآخر
العالمية. عندما نجادل ، فإننا نميل إلى تبادل الاستنتاجات -"القاع
سطر "لما نعتقده:" احصل على مرتبة جديدة "مقابل" توقف عن المحاولة
السيطرة علي ."أنا ذاهب إلى نيويورك لأجعلها كبيرة" مقابل "أنت
ساذج." "الاستشارة للأزواج مفيدة" مقابل "الاستشارة للأزواج
هو مضيعة للوقت."

لكن أيًا من الاستنتاجين لا معنى له في قصة الشخص الآخر.
لذلك كل منا يرفض حجة الآخر. بدلا من مساعدتنا
فهم وجهات نظرنا المختلفة ، مجادلة النتائج في معركة حكماء. بدلاً من جمعنا معًا ، فإن الجدال
يفصلنا عن بعضنا البعض.

الجدال دون فهم غير مقنع

يخلق الجدال مشكلة أخرى في المحادثات الصعبة: فهو يثبط
يتغيرون. إخبار شخص ما بالتغيير يجعله أقل وليس أكثر
على الأرجح أنهم سيفعلون ذلك. هذا لأن الناس لا يتغيرون أبدًا
دون الشعور بالفهم.
خذ بعين الاعتبار محادثة تريفور مع كارين. تريفور هو المسؤول
مسؤول مسؤول عن إدارة الخدمات الاجتماعية بالولاية. كارين
أخصائية اجتماعية في القسم. "لا يمكنني الحصول على كارين لتسليمها
يشرح تريفور أوراقها في الوقت المحدد. "لقد أخبرتها مرارًا وتكرارًا
أنها فاتتها المواعيد النهائية ، لكن هذا لا يساعد. وعندما أنا
طرح الأمر ، فإنها تتضايق ."
بالطبع نعلم أن هناك جانبًا آخر لهذه القصة. لسوء الحظ ، لا يعرف تريفور ما هو عليه. يخبر
تريفور كارين بما يفترض أن تفعله ، لكنه لم يشاركها بعد في محادثة ثنائية الاتجاه حول هذه
القضية. عندما يغير تريفور أغراضه

من محاولة تغيير سلوك كارين -الجدال عن سبب التأخر
خطأ -في محاولة فهم كارين أولاً ، ثم الوقوف بجانبها ، يتحسن الوضع بشكل كبير:

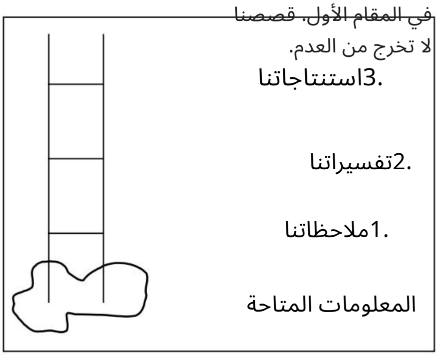
وصفت كارين كيف أنها مرهقة ومرهقة. أنها تضع
كل طاقتها في عملائها الذين هم في أمس الحاجة إليها. كانت تشعر وكأنني لم أقدّر ذلك ، وهو
ما لم أفعله حقًا. على
لقد شرحت لها نهايتي كيف يجب أن أقوم بجميع أنواع الأعمال السابقة عندما تقدم أوراقها
متأخرة ، وشرحت لها
عمل إضافي بالتفصيل لها. شعرت بالسوء حيال ذلك ، وكان ذلك واضحًا
أنها لم تفكر في الأمر من وجهة نظري. هي
وعدت بإعطاء أولوية أعلى للحصول على عملها في الوقت المحدد ،
وحتى الآن لديها.

أخيرًا ، تعلم كل منهم شيئًا ما ، وتم إعداد المسرح لمعنى التغيير الكامل.

للوصول إلى أي مكان في الخلاف ، نحتاج إلى فهم
قصة شخص آخر جيدة بما يكفي لمعرفة كيف تصنع استنتاجاتهم
الشعور بداخله. ونحن بحاجة لمساعدتهم على فهم القصة
التي استنتاجاتنا منطقية. إن فهم روايات بعضنا البعض من الداخل لن "يحل" المشكلة بالضرورة ، ولكن
كذلك
مع كارين وتريفور ، إنها خطوة أولى أساسية.

قصص مختلفة:
لماذا يرى كل منا العالم بشكل مختلف

عندما نبتعد عن الجدل ونحو محاولة فهم
قصة شخص آخر ، من المفيد معرفة سبب اختلاف القصص بين الأشخاص
في المقام الأول. قصصنا
لا تخرج من العدم.



من أين تأتي قصصنا

هم ليسوا عشوائيين. تم بناء مخازننا في كثير
من الأحيان
بطرق فاضحة ولكنها منهجية.
أولاً ، نأخذ المعلومات.
نحن نختبر العالم -
المشاهد والأصوات والمشاعر.
ثانيًا ، نفسر ما نحن
انظر ، تسمع ، وتشعر ؛ نعطيها
كل معنى. ثم نرسم

استنتاجات حول ما يحدث. وفي كل خطوة ، هناك فرصة لتباعد قصص الأشخاص المختلفين.

ببساطة ، لدينا جميعًا قصصًا مختلفة عن العالم بسبب
كل منا يأخذ معلومات مختلفة ثم نفسر هذه المعلومات بطريقتنا الفريدة.

في المحادثات الصعبة ، غالبًا ما نتبادل الاستنتاجات فقط
ذهابًا وإيابًا ، دون التنحي إلى حيث يوجد معظم النشاط الحقيقي: المعلومات والتفسيرات التي تقود
كل منا إلى رؤية
العالم كما نفعل نحن.

.1لدينا معلومات مختلفة

هناك سببان لدينا جميعًا معلومات مختلفة حول
العالمية. أولاً ، بينما يمضي كل واحد منا في حياته -ومن خلال أي منها
موقف صعب -المعلومات المتاحة لنا غامرة.
لا يمكننا ببساطة استيعاب جميع المشاهد والأصوات والحقائق والمشاعر
تشارك حتى في لقاء واحد. حتمًا ، ينتهي بنا الأمر بالملاحظة
بعض الأشياء وتجاهل الآخرين. وما نختار أن نلاحظه كل منا
والتجاهل سيكونان مختلفين. ثانيًا ، كل منا لديه حق الوصول إلى مختلف
معلومة.

نلاحظ أشياء مختلفة. تولى دوغ ابنه البالغ من العمر أربع سنوات
ابن شقيق أندرو لمشاهدة موكب العودة للوطن. جالسًا على كتفي الأمم المتحدة ، صرخ أندرو مسرورًا
كلاعب كرة قدم ،
المصفقين ، وفرقة المدرسة تدحرجت على عوامات فخمة. بعد أن هتف أندرو ، "كان هذا أفضل
استعراض للشاحنات على الإطلاق
رأيت!"
كل عوامة ، على ما يبدو ، تم جرها بواسطة شاحنة. أندرو ، الشاحنة مهووسة كما كان ، لم ير شيئًا
آخر. لم يلاحظ عمه دوغ ، شاحنة غير مبالية ، شاحنة واحدة. بمعنى من المعاني ، أندرو وعمه

شاهدت مسيرات مختلفة تمامًا.
مثل دوج وأندرو ، ما نلاحظه له علاقة بمن نحن
هي وماذا نهتم به. يولي البعض منا مزيدًا من الاهتمام للمشاعر والعلاقات. آخرون إلى مكانة وسلطة ،
أو حقائق و

منطق. البعض منا فنانين ، والبعض الآخر علماء ، والبعض الآخر براغماتي.
البعض منا يريد أن يثبت أننا على حق ؛ يريد الآخرون تجنب الصراع أو
قم بتنعيمها. يميل البعض منا إلى اعتبار أنفسنا ضحايا ، والبعض الآخر
الأبطال أو المراقبون أو الناجون. تختلف المعلومات التي نحضرها
وفقاً لذلك.
بالطبع ، لم يبتعد دوج ولا أندرو عن التفكير ، "لقد استمتعت بوجهة نظري الخاصة حول العرض

بناء على المعلومات التي اهتممت بها ."كل مشى بعيدا
التفكير ، "لقد استمتعت بالعرض". يفترض كل منهم أن ما دفعه عند الانتباه هو ما كان مهمًا في التجربة.
كل حسب افتراضه لديه "الحقائق".

في بيئة أكثر جدية ، راندي ودانيال ، زملاء العمل على
خط التجميع ، تجربة نفس الديناميكية. لقد كان لديهم رقم
من المحادثات المتوترة حول القضايا العرقية. راندي ، وهو أبيض ، من أن الشركة التي يعملون لديها
لديها سجل جيد بشكل عام
توظيف الأقليات والترقية. يلاحظ أن من السبعة
شخصًا في فريق التجميع ، اثنان من الأمريكيين من أصل أفريقي وواحد
لاتيني ، وأن رئيس النقابة هو لاتيني. لقد تعلم أيضًا
أن مشرفه أصلاً من الفلبين. يعتقد راندي
في مزايا مكان عمل متنوع وقد لاحظ ذلك باستحسان
تمت ترقية العديد من الأشخاص الملونين مؤخرًا.
دانيال ، وهو أمريكي كوري ، لديه وجهة نظر مختلفة. هو عنده
كان على الطرف المتلقي لأسئلة غير عادية حول مؤهلاته. لقد تعرض لعدة إهانات عنصرية من زملائه في العمل وواحد
من رئيس عمال. هذه التجارب بارزة في ذهنه. هو
يعرف أيضًا العديد من زملاء العمل من الأقليات الذين تم إغفالهم
الترويج ، ويلاحظ أن عددًا غير متناسب من أفضل المواد البيئية السابقة في الشركة من البيض. وقد
استمع دانيال بشكل متكرر للمديرين التنفيذيين الذين يتحدثون كما لو أن الفئتين العرقيتين الوحيدتين

المهمين كانوا من البيض والأمريكيين من أصل أفريقي.

بينما راندي ودانيال لديهما بعض المعلومات التي يتم مشاركتها ،
لديهم قدر كبير من المعلومات ليست كذلك. ومع ذلك ، يفترض كل منهم ذلك
الحقائق واضحة ورؤيته حقيقة. بمعنى مهم ، إنه
وكأن راندي ودانيال يعملان في شركات مختلفة.
غالبًا ما نمر بمحادثة كاملة -أو في الواقع علاقة متعبة -دون أن ندرك أبدًا أن كل واحد منا يدفع
ثمنه

الانتباه إلى أشياء مختلفة ، أن وجهات نظرنا تستند إلى معلومات مختلفة
التزاوج.

كل منا يعرف نفسه أفضل مما يعرفه أي شخص آخر. في
بالإضافة إلى اختيار معلومات مختلفة ، كل منا لديه إمكانية الوصول إلى
معلومات مختلفة. على سبيل المثال ، يمكن للآخرين الوصول إلى المعلومات
عن أنفسهم لا نفعله. يعرفون القيود هم
تحت؛ نحن لا نفعل. يعرفون آمالهم وأحلامهم ومخاوفهم. نحن لا نفعل.
نتصرف كما لو كان لدينا إمكانية الوصول إلى جميع المعلومات المهمة الموجودة
لمعرفة المزيد عنهم ، لكننا لا نعرف. تجربتهم الداخلية بعيدة
أكثر تعقيدًا مما نتخيل.
لنعد إلى مثال جاك ومايكل. عندما مايكل
يصف ما حدث ، لم يذكر أي شيء عن جاك
السهر طوال الليل. قد لا يعرف أن جاك ظل مستيقظًا طوال الليل ،
وحتى لو فعل ذلك ، فإن "معرفته" ستكون محدودة جدًا مقارنة بما يعرفه جاك عنها. كان جاك
هناك. جاك يعرف ما هو
شعر وكأنه يكافح من أجل البقاء مستيقظًا. إنه يعرف كم هو غير مريح
كان ذلك عندما تم إطفاء الحرارة عند منتصف الليل. يعرف كم هو غاضب
كانت زوجته أنه اضطر إلى إلغاء عشاءهما معًا. هو يعرف
حول القلق الذي شعر أنه ينحي جانباً عملًا مهمًا آخر للقيام به
مشروع مايكل. يعرف جاك أيضًا مدى سعادته بعمله مع صديق.

وهناك الكثير الذي لا يعرفه جاك. لا يعرف جاك أن عميل مايكل انفجر في ذلك الصباح
فقط بسبب اختياره
صورة في كتيب آخر أعده مايكل. جاك لا
نعلم أن أرقام الإيرادات هي موضوع ساخن بشكل خاص بسبب
أسئلة حول بعض القرارات التجارية الأخيرة للعميل. جاك
لا يعلم أن مصمم الجرافيك مايكل قد أخذ إجازة شخصية غير مقررة في خضم أكثر مواسمهم
ازدحامًا ، مما يؤثر على عدم
فقط هذا المشروع ولكن الآخرين أيضًا. جاك لا يعرف أن مايكل
كان غير راضٍ عن بعض أعمال جاك في الماضي. وجاك
لا يعرف كم شعر مايكل بالسعادة لتقديمه خدمة لصديق.
بالطبع ، مقدمًا ، لا نعرف ما لا نعرفه. ولكن
بدلاً من افتراض أننا نعرف بالفعل كل ما نحتاج إليه ، نحن
يجب أن نفترض أن هناك معلومات مهمة لا يمكننا الوصول إليها. إنه رهان جيد أن يكون صحيحًا.

2.لدينا تفسيرات مختلفة

تشكو ألفي سينغر في فيلم آني "نحن لا نمارس الجنس قط"
قاعة. تقول صديقته: "إننا نمارس الجنس باستمرار". "كم مرة
هل تمارس الجنس؟ "يسأل المعالج. "ثلاث مرات في الاسبوع!" يعيدون اللعب في انسجام تام.

السبب الثاني الذي يجعلنا نروي قصصًا مختلفة عن العالم هو
أنه حتى عندما تكون لدينا نفس المعلومات ، فإننا نفسرها
بشكل مختلف -نعطيها معنى مختلفًا. أرى الكأس على شكل نصف
فارغة؛ تراها كناية عن هشاشة الجنس البشري. انا
متعطش؛ انت شاعر. هناك عاملان مهمان بشكل خاص في كيفية تفسيرنا لما نراه هما (1)
تجاربنا السابقة و (2)الضمني
القواعد التي تعلمناها حول كيفية عمل الأشياء وما لا ينبغي القيام به.

نحن نتأثر بالتجارب السابقة. الماضي يعطي معنى للحاضر. في كثير من الأحيان ، يكون
ذلك فقط في سياق ماضي شخص ما
تجربة يمكننا أن نفهم لماذا يقولون أو يفعلون
له أي نوع من المعنى.
للاحتفال بنهاية مشروع طويل ، جمعت بوني وزملاؤها المال لمعاملة مشرفهم ، خط كارو ،
لتناول العشاء في مطعم لطيف. طوال الوجبة ، كارولين

فعل القليل لكنهم اشتكوا: "كل شيء مبالغ فيه" ، "كيف يمكنهم
تفلت من هذا؟ "و "عليك أن تمزح. خمسة دولارات ل
الحلوى!" عادت بوني إلى المنزل وهي محرجة ومحبطة ، تفكر ،
كنا نعلم أنها رخيصة الثمن ، لكن هذا سخيف. لقد دفعنا لذلك هي
لا داعي للقلق بشأن المال ، وما زالت تشتكي
عن التكلفة. لقد خربت المساء ."
على الرغم من أن القصة في رأس بوني كانت أن كارولين كانت ببساطة
قررت بوني أخيرًا أن تسأل خط كارو عن سبب رد فعلها القوي على نفقات تناول الطعام بالخارج ،
وهي بطانية رخيصة أو مبللة.
عند التفكير ، أوضحت كارولين:

أفترض أن الأمر يتعلق بالنمو خلال فترة الكساد. أنا استطيع
ما زلت أسمع صوت أمي منذ أن كنت صغيرًا ، أستعد لذلك

الذهاب إلى المدرسة في الصباح. "كاري ، هناك نيكل على
عداد لتناول طعام الغداء الخاص بك! "سوف تتصل. كانت فخورة جدًا بقدرتها على ذلك
اشتري غدائي كل يوم. بمجرد أن أصبحت في الثامنة أو التاسعة من عمري ، لم يعد النيكل كافيًا لشراء الغداء
بعد الآن. لكن لم يكن لدي قلب
أخبرها.

بعد سنوات ، حتى الوجبة ذات الأسعار المعتدلة يمكن أن تبدو وكأنها تبذير لكارولين عندما يتم
تصفيتها من خلال صور ومشاعر
هذه التجربة.
كل وجهة نظر قوية لديك تتأثر بشدة بماضيك
خبرة. أين تقضي الإجازة ، هل ستضرب أطفالك ، كيف
الكثير من الميزانية للإعلان -تتأثر جميعها بما لديك
لوحظ في عائلتك وتعلمت طوال حياتك. غالباً
نحن لا ندرك حتى كيف تؤثر هذه التجارب على تفسيرنا للعالم. نحن نعتقد ببساطة أن هذه هي الطريقة
التي تسير بها الأمور.

نحن نطبق قواعد ضمنية مختلفة. تجاربنا الماضية في كثير من الأحيان
تتطور إلى "قواعد" نعيش بها حياتنا. سواء كنا كذلك
سواء علمت بها أم لا ، فنحن جميعًا نتبع هذه القواعد. يخبروننا كيف
يعمل العالم ، وكيف يجب أن يتصرف الناس ، أو كيف يفترض أن تعمل الأشياء
يكون. ولديهم تأثير كبير على القصة التي نحكيها
ما يحدث بيننا في محادثة صعبة.
نقع في المشاكل عندما تتعارض قواعدنا.
أولي وتيلما ، على سبيل المثال ، عالقون في مجموعة متشابكة من قواعد الصراع. كمندوبي
مبيعات ، يقضون الكثير من الوقت معًا
على الطريق. في إحدى الأمسيات ، اتفقا على الاجتماع في الساعة 7:00 صباح اليوم التالي
في بهو الفندق للانتهاء من إعداد العرض التقديمي. ثيلما ، مثل
عاد في تمام الساعة 7:00. ظهرت أولي في الساعة 7:10. لم يكن هذا
في المرة الأولى التي وصل فيها أولي متأخراً ، شعرت ثيلما بالإحباط الشديد
أنها واجهت صعوبة في التركيز على أول عشرين دقيقة من
اجتماع. كان أولي محبطًا لأن ثيلما كان محبطًا.
يساعد على توضيح القواعد الضمنية التي يطبقها كل طرف دون وعي. قاعدة ثيلما هي "من غير
المهني وغير المراعاة أن تتأخر." قاعدة اولي هي "من غير المهني أن تستحوذ على الأشياء الصغيرة

الأشياء لدرجة أنك لا تستطيع التركيز على ما هو مهم ."الان

يفسر كل من Thelma وOllie الموقف من خلال عدسة
القاعدة الضمنية الخاصة بهم ، كل منهم يرى أن الشخص الآخر يتصرف بشكل غير لائق.

غالبًا ما تتخذ قواعدنا الضمنية شكل الأشياء "التي يجب" على الأشخاص
أو "لا ينبغي" أن تفعل: "يجب أن تنفق المال على التعليم ، ولكن ليس على الملابس." "لا يجب أن تنتقد زميلًا أمامك
الآخرين." "يجب ألا تترك مقعد المرحاض مطلقًا ، أو تضغط على معجون الأسنان في المنتصف ، أو تترك الأطفال يشاهدون أكثر من ساعتين من
تلفزيون." القائمة لا حصر لها.

لا حرج في وجود هذه القواعد. في الواقع ، نحن بحاجة
لهم لترتيب حياتنا. ولكن عندما تجد نفسك في صراع ، فهذا
تساعد في توضيح القواعد الخاصة بك وتشجيع الشخص الآخر
لفعل نفس الشيء. هذا يقلل بشكل كبير من فرصتك
وقعوا في مبارزة عرضية لقواعد متضاربة.

3.استنتاجاتنا تعكس المصلحة الذاتية

أخيرًا ، عندما نفكر في سبب إخبار كل منا بقصصه الخاصة
العالم ، لا يوجد التفاف على حقيقة أن استنتاجاتنا هي
حزبية ، أنها غالبًا ما تعكس مصلحتنا الذاتية. نحن نبحث عن المعلومات لدعم وجهة نظرنا وإعطاء تلك المعلومات الأكثر ملاءمة
التفسير. ثم نشعر بمزيد من اليقين بأن وجهة نظرنا صحيحة.
البروفيسور هوارد رايفا من كلية هارفارد للأعمال
صاغ هذه الظاهرة عندما قدم لفرق من الناس مجموعة من الحقائق
عن شركة. أخبر بعض الفرق أنهم سيتفاوضون لشراء الشركة ، وآخرون أنهم سيبيعون

شركة. ثم طلب من كل فريق تقييم الشركة بأكبر قدر ممكن من الفعالية (وليس السعر الذي سيعرضون الشراء به أو
بيع ، ولكن ما اعتقدوا أنه يستحق بالفعل). وجدت رعيفة ذلك
يعتقد البائعون ، في قلوبهم ، أن الشركة تستحقها
متوسط 30في المائة أكثر من السوق العادلة التي تم تقييمها بشكل مستقل
القيمة. المشترون ، بدورهم ، قدروا ذلك بنسبة 30في المائة أقل.
طور كل فريق تصور يخدم الذات دون أن يدرك ذلك
كانوا يفعلون ذلك. لقد ركزوا أكثر على الأشياء التي كانت خيمة مع ما يريدون تصديقه ويميلون إلى التجاهل والشرح

بعيدًا ، وسرعان ما تنسى أولئك الذين لم يكونوا كذلك. زميلنا روجر فيشر التقطت هذه الظاهرة في تأمل ساخر في أيامه بصفته لاعبًا لياليًا: "فشلت أحيانًا في إقناع المحكمة بأنني كنت على حق ، لكنني لم أخفق في إقناع نفسي! "
هذا الميل لتطوير تصورات متحيزة عن غير وعي هو بشري جدًا ، ويمكن أن يكون خطيرًا. إنه يدعو إلى جرعة من التواضع حول "صحة" قصتنا ، خاصة عندما يكون لدينا شيء مهم على المحك.

انتقل من اليقين إلى الفضول

هناك طريقة واحدة فقط لفهم قصة الشخص الآخر ، وذلك بكونك فضوليًا. بدلاً من أن تسأل نفسك ، "كيف يمكنهم ذلك اعتقد ذلك؟!" اسأل نفسك ، "أتساءل ما هي المعلومات التي بحوزتهم أنا لا؟" بدلاً من السؤال ، "كيف يمكن أن يكونوا غير عقلانيين إلى هذا الحد؟" يطلب، "كيف يمكن أن يروا العالم بحيث تكون وجهة نظرهم منطقية؟"
اليقين يخرجنا من قصتهم. الفضول يسمح لنا بالدخول.

الفضول: الطريق إلى قصتهم

لنتأمل الخلاف بين توني وزوجته كيكو. توني أنجبت أختها للتو طفلها الأول. في اليوم التالي تستعد كيكو لزيارة المستشفى. صدمتها ، يقول توني إنه لن يذهب معها لزيارة أخته ، ولكن بدلاً من ذلك سيشاهد مباراة كرة القدم على التلفزيون. عندما تسأل كيكو عن السبب ، يتمتم توني بشيء ما

حول كونها "لعبة كبيرة" ، ويضيف ، "سأتوقف عند المستشفى غدًا."

كيكو منزعجة بشدة من هذا. تفكر في نفسها ، "ماذا نوع من الناس يعتقد أن كرة القدم أهم من الأسرة؟ هذا الشيء الأكثر أنانية ، سطحية ، سخافة سمعته في حياتي! "لكنها أدركت نفسها في يقينها ، وبدلاً من أن تقول ، "كيف هل يمكنك فعل شيء كهذا؟ "تفاوض نفسها إلى مكان يتسم بالفضول. تتساءل ما الذي يعرفه توني ولا يعرفه ، كيف يراه العالم بحيث يبدو أن قراره منطقي.

"ماذا حدث؟" محادثة

القصة التي يرويها توني مختلفة عما تخيلته كيكو.
من الخارج ، يشاهد توني مباراة على التلفزيون. لكن بالنسبة لتوني ، فإن الأمر يتعلق بصحته العقلية. طوال الأسبوع ، يعمل لمدة عشر ساعات في اليوم في ظل ظروف مرهقة للغاية ، ثم يعود إلى المنزل ويلعب مع ولديه ، ويفعلون ما يريدون. بعد الكفاح من أجل جعلهم ينامون ، يقضي وقتًا مع كيكو ، ويتحدث في الغالب عن يومها. أخيرًا ، ينهار في السرير. بالنسبة إلى توني ، فإن مشاهدة اللعبة هي المرة الوحيدة خلال الأسبوع التي يمكنه فيها إعادة التراخي حقًا. ينخفض مستوى التوتر لديه ، كما لو كان يتأمل ، وهذه الساعات الثلاث لنفسه لها تأثير كبير على قدرته على تحمل الأسبوع المقبل. نظرًا لأن توني يعتقد أن أخته لن تهتم بما إذا كان سيأتي اليوم أو غدًا ، فقد اختار ذلك لصالح صحة رجاله.

بالطبع ، هذه ليست نهاية المشكلة. تحتاج Keikoإلى مشاركة قصتها مع Tony ، وبعد ذلك ، بمجرد أن يصبح كل شيء على الطاولة ، حتى يتمكنوا من معرفة ما يجب عليهم فعله. لكن هذا لن يحدث أبدًا إذا افترضت كيكو أنها تعرف قصة توني ، بغض النظر عن مدى تأكدها من البداية.

ما هي قصتك؟

طريقة واحدة لتغيير موقفك من اليقين السهل بالشعور بأنك فكرت في هذا من كل زاوية ممكنة هي أن تشعر بالفضول حيال ما لا تعرفه عن نفسك. قد يبدو هذا أمرًا غريبًا يدعو للقلق. بعد كل شيء ، أنت مع نفسك طوال الوقت ؛ ألن تكون على دراية بمنظورك الخاص؟

في كلمة لا. غالبًا ما تحدث العملية التي نبني بها قصصنا حول العالم بسرعة كبيرة ، وتلقائية جدًا ، بحيث لا ندرك حتى كل ما يؤثر على وجهات نظرنا. على سبيل المثال ، عندما رأينا ما كان يفكر فيه جاك ويشعر به حقًا أثناء محادثته مع مايكل ، لم يكن هناك شيء يتعلق بإطفاء الحرارة ، أو عن غضب زوجته من إلغاء خطط العشاء الخاصة بهم. حتى جاك لم يكن على دراية كاملة بكل المعلومات وراء ردود أفعاله.

وما هي القواعد الضمنية المهمة بالنسبة له؟ يفكر جاك في نفسه ، "لا أصدق الطريقة التي عاملني بها مايكل ،" لكنه ليس كذلك

مدركًا أن هذا يستند إلى قاعدة ضمنية لكيفية "يجب" على الأشخاص
علاج بعضها البعض. قاعدة جاك هي شيء مثل "يجب عليك دائمًا
إظهار التقدير للآخرين مهما كان الأمر ."يتفق الكثير منا مع
هذه القاعدة ، لكنها ليست حقيقة ، إنها مجرد قاعدة. قد يكون حكم مايكل
"يمكن للأصدقاء الجيدين أن يغضبوا من بعضهم البعض ولا يعتبرونها حليفًا شخصيًا." النقطة
ليست قاعدة من أفضل. النقطة هي أنها مختلفة. لكن جاك لن يعرف أنهما مختلفان ما لم يفكر
أولاً
ما هي القواعد التي تكمن وراء قصته حول ما حدث.
تذكر قصة أندرو وعمه دوغ في العرض.
أشرنا إلى أندرو بأنه "مهووس بالشاحنة". هذا الوصف من وجهة نظر عمه. العم دوج يدرك "كيف
أندرو
هو ،"لكنه أقل وعيًا بما هو" عليه ."أندرو مهووس بالشاحنة إذا استخدمنا مستوى اهتمام عمه
دوغ كخط أساس
الشاحنات ، وهي صفر. لكن من وجهة نظر أندرو ، العم دوغ
يمكن اعتباره "هاجس المشجع". من بين الجمهور البالغ من العمر أربع سنوات ، من المرجح أن
وجهة نظر أندرو هي القاعدة.

احتضان كلتا القصتين:
تبني "والموقف"

قد يكون من الصعب للغاية أن تظل فضوليًا بشأن قصة شخص آخر
عندما يكون لديك قصتك الخاصة لترويها ، خاصة إذا كنت تفكر
أن قصة واحدة فقط يمكن أن تكون صحيحة حقًا. بعد كل شيء ، تختلف قصتك كثيرًا عن
قصتهم ، وهي منطقية جدًا بالنسبة لك. جزء من ضغوط
يمكن أن تشعر بالارتياح للبقاء فضوليًا من خلال اعتماد ما نسميه "و
موقف."

عادة ما نفترض أنه يجب علينا إما قبول أو رفض الآخر
قصة الشخص ، وإذا قبلنا قصتهم ، يجب أن نتخلى عن
ملك. لكن من هو على حق بين مايكل وجاك ، أولي وتيلما ،
أو بوني ورئيسها كارولين؟ من هو على حق بين شخص
يحب أن ينام مع النافذة مفتوحة وآخر من يفضل فوز داو مغلق؟

الجواب هو أن السؤال لا معنى له. لا تختار
بين القصص احتضان كليهما. هذا هو الموقف.
قد يبدو اقتراح احتضان كلتا القصتين وكأنه مزدوج

حديث. يمكن سماعها على أنها "تخيل أن كلتا قصتك صحيحة". لكنها في الحقيقة تشير إلى شيء مختلف تمامًا. لا تتظاهر بأي شيء.
لا تقلق بشأن قبول أو رفض قصة الشخص الآخر.
أول عمل لفهمه. مجرد فهم قصة شخص آخر لا يتطلب منك التخلي عن قصتك. يسمح لك The And Stanceبإدراك أن الطريقة التي يرى بها كل منك الأشياء مهمة ، وكيف يشعر كل منكما بأهمية. بغض النظر عما ينتهي بك الأمر ، بغض النظر عما إذا كانت قصتك تؤثر على قصتهم أو قصتك ، فإن كلا القصتين مهمتان.

يستند The And Stanceعلى افتراض أن العالم معقد ، وأنه يمكنك أن تشعر بالأذى والغضب والظلم ، ويمكن أن يشعروا بنفس القدر من الأذى والغضب والظلم. يمكن أن يبذلوا قصارى جهدهم ، ويمكنك أن تعتقد أنه ليس جيدًا بما فيه الكفاية. ربما تكون قد فعلت شيئًا غبيًا ، وسيكونون قد ساهموا بطرق مهمة في حل المشكلة أيضًا. يمكنك أن تشعر بالغضب معهم ، كما يمكنك أيضًا أن تشعر بالحب والتقدير تجاههم.

يمنحك The And Stanceمكانًا يمكنك من خلاله تأكيد القوة الكاملة لآرائك ومشاعرك دون الحاجة إلى التقليل من آراء ومشاعر شخص آخر. وبالمثل ، لا تحتاج إلى التخلي عن أي شيء لتسمع كيف يشعر أو يرى شخص آخر الأشياء بشكل مختلف.

نظرًا لأنه قد يكون لديك معلومات مختلفة أو تفسيرات مختلفة ، يمكن أن يكون لكلتا القصتين معنى في نفس الوقت.
ربما تتغير قصصك أثناء مشاركتها استجابةً لمعلومات جديدة أو وجهات نظر مختلفة.
لكنهم ما زالوا قد لا ينتهي بهم الأمر كما هو ، وهذا جيد. أحيانًا يكون لدى الناس خلافات صادقة ، ولكن مع ذلك ، فإن السؤال الأكثر فائدة ليس "من على حق؟" ولكن "الآن بعد أن فهمنا بعضنا البعض حقًا ، ما هي الطريقة الجيدة لإدارة هذه المشكلة؟"

هناك استثناءان

قد تفكر في أن نصيحة التحول من اليقين والجدال إلى الفضول والموقف بشكل عام منطقية ، ولكن يجب أن تكون هناك استثناءات. دعونا نلقي نظرة على سؤالين مهمين

قد تبدو استثناءات ، لكنها ليست كذلك: (1)ماذا عن الأوقات التي أعرف فيها تمامًا أنني على حق؟ و (2)هل اقتراح "فهم قصة الشخص الآخر" ينطبق دائمًا ، حتى عندما ، على سبيل المثال ، أقوم بإطلاق النار أو الانفصال عن شخص ما؟

أنا حقا على حق

هناك قصة قديمة لرجلين يتجادلان حول كيفية القيام بعمل الله. بروح التوفيق ، يقول أحدهم للآخر في النهاية ، "أنت وأنا نرى الأشياء بشكل مختلف ، ولا بأس بذلك. لا نحتاج إلى الاتفاق.

يمكنك أن تقوم بعمل الله على طريقتك ، وسأقوم بعمل الله على طريقته. "
قد يكون الميل إلى التفكير بهذه الطريقة ساحقًا. حتى إذا فهمت قصة شخص آخر برؤية حقيقية وخطيرة ، فقد لا تزال تتعثر في الخطوة التالية ، معتقدًا أنه مهما كانت قصته منطقية بالنسبة له ، فأنت لا تزال "على صواب" ولا يزالون "مخطئين".

على سبيل المثال ، ماذا عن الحديث الذي دار بينك وبين ابنتك حول تدخينها؟ أنت تعلم أنك محق في أن التدخين مضر لها ، وكلما توقفت مبكرًا كان ذلك أفضل.

عادلة بما فيه الكفاية. حول كل من هذه الأشياء ، أنت على حق. ولكن هنا تكمن المشكلة: هذا ليس ما تدور حوله المحادثة حقًا. يتعلق الأمر بما يشعر به كل منكما حيال تدخين ابنتك ، وما يجب أن تفعله حيال ذلك ، والدور الذي يجب أن تلعبه. يتعلق الأمر بالخوف والحزن الرهيبين اللذين تشعر بهما عندما تتخيلان إصابتها بالمرض ، وغضبك من الشعور بالعجز عن جعلها تتوقف. يتعلق الأمر بحاجتها إلى الشعور بالاستقلال ، والخروج من قالب "الفتاة الطيبة" الذي يشعر بالاكتئاب الشديد. يتعلق الأمر بتناقضها الخاص بفعل شيء يجعلها تشعر بالرضا وفي نفس الوقت تخيفها حقًا. تدور المحادثة حول العديد من القضايا المعقدة بينكما والتي يجب استكشافها. لا يتعلق الأمر بحقيقة ما إذا كان التدخين ضارًا بالصحة. كلاكما يتفق بالفعل على ذلك.

حتى عندما يبدو أن الخلاف يدور حول ما هو صحيح ، فقد تجد أن كونك الشخص على حق لا يوصلك بعيدًا. قد ينكر صديقك أنه مدمن على الكحول وأن شربه يؤثر عليه

زواج. ولكن حتى لو وافق العالم بأسره على تقييمك ، فإن التأكيد على أنك على صواب ومحاولة إقناعه بالاعتراف ربما لن يساعدك على مساعدة صديقك.

ما قد يساعده هو إخباره عن تأثير شربه عليكِ ، وكذلك محاولة فهم قصته. ما الذي يبقيه في حالة إنكار؟ ماذا يعني له الاعتراف بأن لديه مشكلة؟ ما يحصل في الطريق؟ حتى تفهم قصته وتشاركه قصتك ، لا يمكنك مساعدته في إيجاد طريقة لإعادة كتابة الفصل التالي للأفضل. في هذه الحالة ، قد تكون على حق وقد يكون صديقك مخطئًا ، لكن مجرد كونك على حق لا يفيدك كثيرًا.

إعطاء أخبار سيئة

ماذا لو اضطررت إلى طرد شخص ما ، أو إنهاء علاقة ، أو السماح للمورد بمعرفة أنك تقلل الطلبات بنسبة 80في المائة؟ في العديد من المحادثات الصعبة ، لا تملك القوة لفرض نتيجة منفردة. عند طرد شخص ما أو كسر أو تقليل الطلبات ، فأنت تفعل ذلك. في مثل هذه المواقف ، من المعقول التساؤل عما إذا كانت قصة الشخص الآخر لا تزال ذات صلة.

تحدث معظم الصعوبات في طرد شخص ما أو في الانفصال في محادثات المشاعر والهوية ، والتي سنستكشفها لاحقًا. لكن مسألة وجهات النظر المختلفة مهمة أيضًا.

تذكر أن فهم قصة الشخص الآخر لا يعني أنه يجب عليك الموافقة عليها ، ولا يتطلب منك التخلي عن قصتك.
وحقيقة أنك على استعداد لمحاولة فهم وجهة نظرهم لا تقلل من القوة التي لديك لتنفيذ قرارك ، وأن تكون واضحًا أن قرارك نهائي.

في الواقع ، ربما يكون The And Stance هو أقوى مكان للوقوف عند الانخراط في محادثة صعبة تتطلب منك توصيل الأخبار السيئة أو فرضها. إذا انفصلت عن شخص ما ، فهذا يسمح لك بالقول "أنا انفصل عنك لأنه الشيء الصحيح بالنسبة لي [هذا هو السبب] ، وأنا أتفهم مدى إصابتك ، وأنك تعتقد أننا يجب أن نحاول مرة أخرى ، وأنا لا أغير رأيي ، وأتفهم أنك تعتقد أنه كان يجب أن أكون أكثر وضوحًا بشأن ارتباكي سابقًا ، ولا أعتقد أن هذا يجعلني شخصًا سيئًا ،

وأنا أفهم أنني قمت بأشياء أضرت بك ، وأعلم أنك فعلت أشياء أضرت بي ، وأنا أعلم أنني قد أندم على هذا القرار ، وما زلت أتخذه. .

. .و و و و. "

يساعدك "و" على أن تكون فضوليًا وواضحًا.

للمضي قدمًا ، افهم أولاً أين أنت

بينما تتجه نحو تحسين طريقة تعاملك مع المحادثات الصعبة ، ستلاحظ أن السؤال عن كيفية فهم كل منا لعوالمنا يتبعك مثل القمر في سماء الليل. إنها منارة يمكنك العودة إليها بغض النظر عن مكان وجودك أو مع مشكلة العبادة الصعبة التي تواجهها.

إن فهم الشخص الآخر ونفسك بشكل أعمق لا يعني أن الاختلافات ستختفي أو أنك لن تضطر إلى حل مشاكل حقيقية واتخاذ خيارات حقيقية. لا يعني ذلك أن جميع الآراء صحيحة على قدم المساواة أو أنه من الخطأ التمسك بمعتقدات قوية. ومع ذلك ، سيساعدك هذا في تقييم ما إذا كانت وجهات نظرك القوية منطقية في ضوء المعلومات الجديدة والتفسيرات المختلفة ، وسيساعدك الآخرين على تقدير قوة هؤلاء.

الآراء.

أينما تريد أن تذهب ، فإن الفهم -تخيل نفسك في قصة الشخص الآخر -يجب أن يكون خطوتك الأولى. قبل أن تتمكن من معرفة كيفية المضي قدمًا ، عليك أن تفهم مكانك.

يتعمق الفصلان التاليان بشكل أعمق في جانبين إشكاليين من قصتنا -ميلنا إلى إساءة فهم نواياهم ، وميلنا إلى التركيز على إلقاء اللوم.

3

لا تفترض أنهم قصدوا ذلك: افصل النية عن التأثير

السؤال عن من قصد ما هو مركزي في قصتنا حول ما يحدث في موقف صعب. تؤثر النوايا بشدة على أحكامنا للآخرين: إذا كان هناك من قصد إيذاءنا ، فإننا نحكم عليه بقسوة أكبر مما لو أساء إلينا عن طريق الخطأ. سنشعر بالإزعاج من قبل شخص ما إذا كان لديه سبب وجيه ؛ نحن غاضبون إذا اعتقدنا أنهم لا يهتمون بتأثير أفعالهم علينا. على الرغم من أن أيًا منهما يسد طريقنا بنفس اليقين ، إلا أننا نتفاعل بشكل مختلف مع سيارة إسعاف متوقفة في شارع ضيق بشكل مختلف عن رد فعلنا تجاه سيارة BMW.

المعركة على النوايا

فكر في قصة لوري وليو ، اللذان كانا على علاقة لمدة عامين ولديهما قتال متكرر مؤلم لكليهما. كان الزوجان في حفلة أقامها بعض الأصدقاء ، وكانت لوري على وشك الوصول إلى مغرفة أخرى من الآيس كريم ، عندما قال ليو ، "لوري ، لماذا لا تتخلى عن الآيس كريم؟" لوري ، التي تكافح مع وزنها ، أطلقت على ليو نظرة سيئة ، وتجنب الاثنان بعضهما البعض لفترة من الوقت. في وقت لاحق من ذلك المساء تحولت الأمور من سيء إلى أسوأ:

لوري: لقد استاءت حقًا من ذلك في الحفلة ، والطريقة التي عاملتني بها أمام أصدقائنا.

Leo:الطريقة التي عاملتك بها؟ ما الذي تتحدث عنه؟
لوري: حول الآيس كريم. أنت تتصرف وكأنك والدي أو
شيئا ما. لديك هذه الحاجة للسيطرة علي أو وضعي
أسفل.

Leo:لوري ، لم أكن أحاول أن يؤذيك. قلت أنك كنت على
النظام الغذائي ، وأنا أحاول فقط مساعدتك على الالتزام به. أنت شديد الخطورة.
تسمع كل شيء على أنه هجوم عليك ، حتى عندما
أحاول المساعدة.
لوري: مساعدة !؟ إهانة لي أمام أصدقائي هي فكرتك
من المساعدة؟
Leo:كما تعلم ، لا يمكنني الفوز معك. إذا قلت شيئًا ، فأنت
أعتقد أنني أحاول إذلالك ، وإذا لم أفعل ، تسألني
لماذا تركت لك وجبة دسمة. أنا مريض جدا من هذا. أحيانًا أفوز إذا لم تبدأ هذه
المعارك عن قصد.

تركت هذه المحادثة كلاً من لوري وليو يشعران بالغضب والأذى و
يساء فهمه. ما هو أسوأ ، إنها محادثة دارت بينهما و
مرة أخرى. إنهم منخرطون في معركة كلاسيكية حول النوايا: لوري
يتهم ليو بإيذاءها عن قصد ، وينفي ليو ذلك. هم انهم
وقعوا في دائرة لا يفهمون ولا يعرفون كيف
فترة راحة.

اثنين من الأخطاء الرئيسية

هناك طريقة للخروج. هناك خطأان فادحان في هذه المحادثة يجعلان الأمر أكثر صعوبة مما يجب
أن يكون -أحدهما لوري والآخر ليو. عندما تقول لوري "لديك هذه الحاجة للتحكم بي أو وضعي

أنا أسفل ، "إنها تتحدث عن نوايا ليو. خطأها هو أنها تعرف ما هي نوايا ليو ، في حين أنها في
الواقع لا تعرف ذلك.
إنه خطأ سهل -ومنهك -يمكن ارتكابه. ونحن نفعل كل شيء
الوقت.
يكمن خطأ ليو في افتراض أنه بمجرد توضيح أن نواياه كانت جيدة ، لم يعد لوري ما يبرره
في الانزعاج. لقد قال سابقًا إنه "لم يكن يحاول إيذاء" لوري ، وأنه في الواقع كان يحاول ذلك

يساعد. وبعد أن شرح هذا ، يعتقد أنه يجب أن تكون نهاية

هو -هي. نتيجة لذلك ، لا يأخذ الوقت الكافي لمعرفة ما هي لوري حقًا
الشعور أو لماذا. هذا الخطأ أيضًا شائع بقدر ما هو معوق.
لحسن الحظ ، مع بعض الوعي ، يمكن تجنب كلا الخطأين.

الخطأ الأول: افتراضاتنا غالبًا ما تكون النوايا خاطئة

استكشاف "خطأ لوري" يتطلب منا أن نفهم كيف أذهاننا
العمل عند ابتكار قصص حول ما ينوي الآخرون ، وتعلمهم
التعرف على مجموعة الافتراضات المشكوك فيها التي بنيت عليها هذه القصص. ها هي
المشكلة: بينما نهتم بشدة بالآخرين
نوايا الناس تجاهنا ، لا نعرف في الواقع ما هي نواياهم. لا نستطيع. نوايا الآخرين موجودة فقط في

قلوب وعقول. هم غير مرئيين بالنسبة لنا. لكن حقيقي وصحيح
قد تبدو لنا افتراضاتنا حول نوايا الآخرين
غالبًا ما تكون غير مكتملة أو مجرد خطأ واضح.

نفترض النوايا من التأثير علينا

يمكن إرجاع الكثير من الخطأ الأول إلى خطأ أساسي واحد: نحن نرتكب
إسناد حول نوايا شخص آخر بناءً على التأثير
من أفعالهم علينا. نشعر بالأذى. لذلك كانوا يعتزمون إيذاء
نحن. نشعر بالإهمال. لذلك قصدوا أن يستهزئوا بنا. تفكيرنا تلقائي لدرجة أننا لا ندرك حتى أن
استنتاجنا هو
فقط افتراض. لقد تأثرنا كثيرًا بقصتنا حول ما يقصدونه لدرجة أننا لا نستطيع أن نتخيل كيف كان
من الممكن أن يقصدوه
هل من شيء آخر.

نحن نفترض الأسوأ. نادرًا ما تكون الاستنتاجات التي نستخلصها حول النوايا المبنية على
تأثير تصرفات الآخرين علينا محبذة. عندما يحضر أحد الأصدقاء الفيلم متأخرًا ، لا نفكر ، "جي ،

أراهن أنه التقى بشخص محتاج ."على الأرجح نعتقد ، "يا إلهي. هو
لا يهتم بجعلي أفتقد بداية الفيلم ."

عندما نتأذى من سلوك شخص آخر ، نفترض أن

أسوأ.

وقعت مارجريت في هذا النمط. كانت قد خضعت لعملية جراحية في الفخذ
من قبل جراح بارز ، وجدته خشنًا ويصعب التحدث إليه.
عندما تعثرت مارجريت في أول موعد لها بعد الجراحة ،
أخبرها موظف الاستقبال أن الطبيب قد مدد بشكل غير متوقع
عطلته. غاضبة ، تخيلت مارجريت طبيبها الثري وهو يتأرجح
في منطقة البحر الكاريبي مع زوجته أو صديقته ، شديد الأهمية و
متهور للعودة في الموعد المحدد. الصورة جمعت لها
الغضب.
عندما قابلت مارجريت الطبيب أخيرًا بعد أسبوع ، سألت
باقتضاب كيف كانت إجازته. أجاب بأنه قد تم ربحه. قالت ، "أراهن" متسائلة عما إذا كانت ستثير
مخاوفها.
لكن الطبيب قال: "كانت إجازة عمل. كنت أساعد في الإعداد
حتى مستشفى في البوسنة. الظروف هناك مروعة فقط ."
إن معرفة ما كان الطبيب يفعله حقًا لم يمحو العناء الذي تحملته مارجريت. مع العلم أنه لم
يكن يتصرف
بدافع الأنانية ، ولكن من دافع كريم لا علاقة له بالموضوع ،
تركت مارغريت تشعر بتحسن كبير بشأن الاضطرار إلى الانتظار الأسبوع السابق.

ننسب النوايا للآخرين في كل وقت. مع الأعمال و

حتى العلاقات الشخصية تتم بشكل متزايد عبر البريد الإلكتروني والصوت
البريد والفاكسات والمكالمات الجماعية ، غالبًا ما يتعين علينا القراءة بين
لمعرفة ما يعنيه الناس حقًا. عندما يكتب العميل
"لا أفترض أنك عملت على طلبي حتى الآن. . . ، "هل هو سار كاستيك؟ هل هو غاضب؟ أم أنه يحاول إخبارك أنه مرن

مشغول؟ بدون نبرة صوت ترشدنا ، من السهل افتراض أن

أسوأ.

نتعامل مع أنفسنا بإحسان أكبر. ما هو المثير للسخرية - والإنساني أيضًا - في ميلنا إلى عزو
النوايا السيئة إليه
الآخرون هو كيف نعامل أنفسنا بشكل مختلف. عندما يحصل زوجك على التنظيف الجاف فهو
غير مسؤول. عندما تنسى
لحجز تذاكر الطيران ، فهذا لأنك مرهق ومجهد
خارج. عندما ينتقد زميل في العمل عملك أمام القسم

الزملاء ، إنها تحاول أن تحبطك. عندما تقدم اقتراحات للآخرين في نفس الاجتماع ، فأنت تحاول أن تكون مفيدًا.
عندما نتصرف نحن نعلم أننا لا ننوي إزعاج الآخرين أو مضايقتهم أو مضايقتهم في كثير من الأحيان. نحن منغمسون في مخاوفنا الخاصة ، وغالبًا ما لا ندرك أن لدينا أي تأثير سلبي على الآخرين. عندما نتصرف نحن ، كيف من أي وقت مضى ، تنزلق قصتنا بسهولة إلى قصة عن النوايا السيئة والشخصية السيئة.

ألا توجد نوايا سيئة أبداً؟ بالطبع ، أحيانًا نتأذى لأن شخصًا ما قصد إيذاءنا. الشخص الذي نتعامل معه سيء أو متهور ، ليجعلنا نبدو سيئين أو يسرق أفضل صديق لنا. لكن هذه المواقف أكثر ندرة مما نتخيل ، وبدون الاستماع إلى الشخص الآخر ، لا يمكننا معرفة نواياهم حقًا.

فهم نواياهم الخاطئة مكلف

النوايا مهمة ، والتخمين الخاطئ خطر على علاقاتك.

نفترض أن النوايا السيئة تعني الشخصية السيئة. ربما يكون أكبر خطر لافتراض أن الشخص الآخر لديه نوايا سيئة هو أننا نقفز بسهولة من "كان لديهم نوايا سيئة" إلى "أنهم أشخاص سيئون". نحن نستقر على الأحكام المتعلقة بشخصياتهم التي تلون نظرتنا إليهم ، وفي الواقع ، لا تؤثر فقط على أي محادثة قد نجريها ، بل تؤثر على العلاقة بأكملها. بمجرد أن نعتقد أننا اكتشفنا شخصًا ما ، نرى كل أفعاله من خلال تلك العدسة ، وتزداد المخاطر. حتى لو لم نشاركهم وجهة نظرنا ، يبقى التأثير. كلما كانت نظرتنا إلى شخصية الشخص الآخر أسوأ ، كان من الأسهل تبرير تجنبهم أو قول أشياء سيئة من وراء ظهورهم.

عندما تجد نفسك تفكر في أن "شرطي المرور هذا مهووس بالسيطرة" أو "رئيسي متلاعب" أو "جاري مستحيل" ، اسأل نفسك لماذا هذه هي وجهة نظرك. على ماذا يعتمد؟ إذا كان يعتمد على

الشعور بالعجز أو الخوف من التلاعب أو الإحباط
أن استنتاجك يعتمد فقط على تأثير سلوكهم
عليك -وهذا ليس أساسًا كافيًا للتأكد من شخص آخر
النوايا أو الشخصية.

اتهامهم بالنوايا السيئة يخلق دفاعية. ملكنا
يمكن أن يكون للافتراضات حول نوايا الآخرين تأثير كبير على محادثاتنا. الأسهل والأكثر شيوعًا

طريقة التعبير عن هذه الافتراضات من خلال سؤال اتهامي:
"كيف أردت أن تؤذيني؟" "لماذا تتجاهلني مثل
هذه؟" "ما فعلته يجعلك تشعر أنه لا بأس في أن تتخطى كل شيء
أنا؟"

نعتقد أننا نشارك جرحنا أو إحباطنا أو غضبنا أو ارتباكنا. نحن نحاول بدء محادثة ستنتهي بشكل أكبر

الفهم ، وربما بعض السلوك المحسن ، وربما
اعتذار. ما يعتقدون أننا نفعله هو محاولة الاستفزاز أو الاتهام أو
يؤذيهم. (وبعبارة أخرى ، فإنهم يرتكبون نفس القفزة الخاطئة
الحكم على نوايانا.) وبالنظر إلى مدى تكرار افتراضاتنا
غير مكتمل أو خاطئ ، فغالبًا ما يشعر الشخص الآخر بأنه ليس فقط متهمًا بل متهمًا زورًا. قليل من الأشياء
تكون أكثر خطورة.
لا ينبغي أن نتفاجأ إذًا بأنهم يحاولون الدفاع عن أنفسهم أو الرد عليهم. من وجهة نظرهم ، هم يدافعون

أنفسهم من الاتهامات الباطلة. من وجهة نظرنا ، هم
مجرد كونها دفاعية -نحن على حق ، فهي ليست كبيرة بما يكفي للتخفيف من حدتها. والنتيجة فوضى. لا أحد
يتعلم أي شيء ، لا أحد يتفوق ، لا شيء يتغير.

يقع لوري وليو في هذا. الأسد دفاعي طوال الوقت ، و
في النهاية ، عندما يقول إنه يتساءل أحيانًا ما إذا كانت لوري "ستبدأ
هذه المعارك عن قصد ،"في الواقع يتهم لوري بالنوايا السيئة.
وهكذا تبدأ دورة الاتهام. إذا تمت مقابلتهم حول حديثهم بعد ذلك ، فسيقوم كل من لوري وليو بالإبلاغ عن ذلك

ضحية النوايا السيئة للآخر. قد يدعي كل منهم أن
أدلى بتصريحاته الخاصة دفاعا عن النفس. هذان هما النوعان الكلاسيكيان
خصائص الدورة: يعتقد الطرفان أنهما الضحية ،
وكلاهما يعتقد أنهما يتصرفان فقط للدفاع عن نفسيهما. هذه هي الطريقة
الأشخاص ذوو النوايا الحسنة يوقعون أنفسهم في المشاكل.

يمكن أن تصبح السمات مكتفية ذاتيا. غالبًا ما تتحقق افتراضاتنا حول نوايا الشخص الآخر ، حتى عندما لا تكون صحيحة في البداية. تعتقد أن رئيسك لا يمنحك المسؤولية الكافية. أنت تفترض أن هذا لأنها لا تثق بك للقيام بالعمل بشكل جيد. تشعر بالإحباط بسبب هذا الوضع ، وتعتقد أن أي شيء تفعله سيغير رأي رئيسك في العمل. عملك يعاني ، ورئيسك في العمل ، الذي لم يكن قلقًا بشأن عملك من قبل ، أصبح الآن قلقًا للغاية. لذا فهي تمنحك مسؤولية أقل من ذي قبل.

عندما نعتقد أن الآخرين لديهم نوايا سيئة تجاهنا ، فهذا يؤثر على سلوكنا. وبالمقابل ، تؤثر الطريقة التي نتصرف بها على طريقة معاملتهم لنا.
قبل أن نعرف ذلك ، تحقق افتراضنا بأن لديهم نوايا سيئة تجاهنا.

الخطأ الثاني: حسن النية

لا تعقم الأثر السيئ

كما رأينا ، فإن الخطأ الذي ارتكبته لوري بافتراض أنها تعرف نوايا ليو ، رغم أنها تبدو صغيرة ، له عواقب كبيرة. الآن دعنا نعود إلى Leo ، الذي يرتكب خطأ مكلفًا بنفس القدر في عملية التقارب. يفترض أنه بسبب حسن نيته ، لا ينبغي لوري أن يشعر بالأذى. يسير التفكير على هذا النحو: "قلت إنني قصدت أن أؤذيك. لقد أوضحت الآن أنني لم أفعل. لذلك يجب أن تشعر الآن أنك بخير ، وإذا لم تفعل ، فهذه مشكلتك ."

نحن لا نسمع ما يحاولون حقًا قوله

مشكلة التركيز فقط على توضيح نوايانا هي أننا في نهاية المطاف نفتقد أجزاء مهمة مما يحاول الشخص الآخر قوله. عندما يقولون ، "لماذا كنت تحاول أن تؤذيني؟" إنهم ينقلون رسالتين منفصلتين حقًا: أولاً ، "أنا أعرف ما تقصده" ، وثانيًا ، "لقد تأذيت". عندما نكون الشخص المسؤول ، فإننا نركز فقط على الرسالة الأولى ونتجاهل الثانية.

لماذا ا؟ لأننا نشعر بالحاجة للدفاع عن أنفسنا. لأن ليو

مشغول جدًا بالدفاع عن نفسه ، فهو يفشل في سماع أن لوري تتأذى. إنه لا يأخذ في الاعتبار ما يعنيه كل هذا بالنسبة لها ، أو مدى تعرضها للأذى ، أو سبب كون هذه المشكلات مؤلمة للغاية.

إن العمل على فهم ما يقوله الشخص الآخر أمر مهم بشكل خاص لأنه عندما يقول أحدهم "لقد كنت تنوي إيذائي" فهذا لا يعنيه تمامًا. وينتهي التركيز الحرفي على النوايا إلى إرباك المحادثة. غالبًا ما نقول "كنت تنوي إيذائي" بينما ما نعنيه حقًا هو "أنت لا تهتم بما يكفي لأمري". هذا فارق مهم.

الأب الذي ينشغل في العمل ولا يحضر مباراة كرة السلة لابنه لا ينوي إيذاء ابنه. إنه يفضل عدم إيذاء ابنه. لكن رغبته في عدم إيذاء ابنه ليست قوية مثل رغبته أو حاجته إلى العمل. معظمنا في الطرف المتلقي لا يميز كثيرًا بين "لقد أراد أن يؤذيني" و "لم يكن يريد أن يؤذيني ، لكنه لم يجعلني أولوية." في كلتا الحالتين ، هذا مؤلم. إذا رد الأب على شكوى ابنه بقوله "لم أكن أنوي إيذائك" ، فهو لا يخاطب القلق الحقيقي لابنه: "ربما لم تكن تميل إلى إيذائي ، لكنك تعلم أنك تؤذيني ، و فعلتها على أي حال ."

من المفيد محاولة توضيح نواياك. السؤال هو متى. إذا قمت بذلك في بداية المحادثة ، فمن المحتمل أنك تقوم بذلك دون أن تفهم تمامًا ما يعنيه الشخص الآخر حقًا في التعبير.

نتجاهل تعقيد الدوافع البشرية

هناك مشكلة أخرى تتعلق بافتراض أن النوايا الحسنة تنظف التأثير السلبي وهي أن النوايا غالبًا ما تكون أكثر تعقيدًا من مجرد "جيدة" أو "سيئة". هل نوايا ليو ملائكية بحتة؟ هل يحاول فقط مساعدة لوري في نظامها الغذائي؟ ربما يكون هو نفسه محرجًا من ميل لوري للإفراط في تناول الطعام وشعر بأنه مضطر لقول شيء ما. أو ربما يريدها أن تفقد الوزن ليس بنفسها كثيرًا ، ولكن من أجله. إذا كان يهتم بها حقًا ، كما يقول ، ألا يجب أن يكون أكثر وعياً بمدى تأثير كلماته عليها؟

كما هو الحال في كثير من الأحيان ، ربما تكون نوايا الأسد مختلطة. هو

قد لا يكون على دراية كاملة بما يحفزه بالفعل. ولكن
إن الإجابة على سؤال ما الذي يحفز ليو حقًا أقل أهمية من استعداده لطرح السؤال والبحث عن
إجابة. إذا كان رده الأول على لوري هو "لا ، كان لدي نوايا حسنة ،" إذن

إنه يضع حاجزًا أمام أي تعلم قد يتعلمه من المحادثة. وهو يرسل رسالة إلى لوري تقول ، "أنا أكثر

مهتم بالدفاع عن نفسي أكثر مما أنا مهتم بالتحقيق في تعقيدات ما قد يحدث لي في علاقتنا ."

من المثير للاهتمام ، عندما يتولى الناس مهمة التفكير الجاد
نواياهم الخاصة ، فإنه يرسل رسالة إيجابية عميقة إلى
شخص آخر حول أهمية العلاقة. بعد كل شيء،
كنت لا تفعل سوى هذا النوع من العمل الشاق لشخص ما يهمك.

نزيد من حدة العداء -خاصة بين الجماعات

هذه الديناميكية المتمثلة في عزو النوايا ، والدفاع عن أنفسنا ، وإدراك التأثير الذي تركناه على
الآخرين أمر شائع بشكل خاص في النزاعات بين المجموعات ، سواء كانت المجموعات أعضاء
نقابيين أم لا.
الإدارة ، والمؤسسات والمطورين في الأحياء ، والموظفين الإداريين والمهنيين الذين يدعمونهم ،
أو عائلتي وعائلتك
الأسرة. الرغبة في تنقية التأثير شائعة بشكل خاص في المواقف التي تتضمن قضايا "الاختلاف" ،
مثل العرق أو الجنس أو التوجه الجنسي.

قبل بضع سنوات كانت إحدى الصحف تعاني من صراع عنصري بين
عمالها. اشتكى المراسلون الأمريكيون من أصل أفريقي ومن أصل إسباني
حول غياب أصوات الأقليات على مستوى التحرير ، والتهديد بتنظيم مقاطعة ما لم يتم تغيير
الممارسات. وردًا على ذلك ، اجتمع المحررون التنفيذيون خلف أبواب مغلقة للنظر

ماذا أفعل. لم تتم دعوة أي من موظفي الأقليات لحضور الاجتماع. متي
علم مراسلو الأقلية بالاجتماع ، شعروا بالغضب.
"يقولون لنا مرة أخرى إنهم لا يهتمون بما لدينا
قال أحد المراسلين.
عندما سمع أحد المحررين البيض هذا ، شعرت بالتعسف الخاطئ وسعت لتوضيح نية
الاجتماع: "أستطيع أن أرى

لماذا شعرت بالاستبعاد. لكن هذا لم يكن نيتنا. لقد كان مجرد اجتماع للمحررين في محاولة لمعرفة خطوة تالية جيدة لكيفية احتواء أصوات الأقليات ."شعرت المحرر الأبيض أنه بعد أن تم توضيح نواياها ، انتهت مسألة "معنى الاجتماع". بعد كل شيء ، أصبح كل شيء واضحًا الآن. لكنها ليست بهذه البساطة أبدًا.

نوايا المحررين البيض مهمة. المهم أيضًا هو أنه سواء كانت النية هي الاستبعاد أم لا ، شعر الناس بأنهم مستبعدون. وقد تستغرق هذه المشاعر وقتًا وتفكيرًا من جانب كل فرد للعمل من خلالها.

تجنب الخطأين

والخبر السار هو أن الخطأين المتعلقين بالنوايا والتأثير يمكن تجنبهما.

تجنب الخطأ الأول: فك الارتباط بين التأثير والنية

كيف يمكن لوري أن يتجنب خطأ إسناد النوايا إلى ليو التي قد لا تكون لديه؟ خطوتها الأولى هي ببساطة إدراك أن هناك فرقًا بين تأثير سلوك ليو عليها وما يقصده ليو. لا يمكنها الوصول إلى أي مكان دون فك الارتباط بينهما.

يتطلب فصل التأثير عن النوايا أن نكون على دراية بالقفزة التلقائية من "لقد تأذيت" إلى "كنت تنوي إيذاءي". يمكنك إجراء هذا التمييز من خلال طرح ثلاثة أسئلة على نفسك:

.1الإجراءات: "ماذا قال أو فعل الشخص الآخر في الواقع؟"

.2التأثير: "ما هو تأثير ذلك عليّ؟"

.3الافتراض: "بناءً على هذا التأثير ، ما الافتراض الذي أفترضه بشأن ما قصده الشخص الآخر؟"

عقد وجهة نظرك كفرضية. بمجرد إجابتك على هذه الأسئلة الثلاثة بوضوح ، فإن الخطوة التالية هي أن تفعل ذلك تمامًا

على يقين من أنك تدرك أن لديك خلاصة عنهم

فك التأثير والنية

مجهول ل	
شخص آخر النوايا	لي النوايا
تأثيري على شخص آخر	تأثير شخص آخر عليّ

النوايا هي مجرد

افتراض. إنها

تخمين ، فرضية.

فرضيتك

لا يقوم على لا شيء

عمل؛ أتعلم!

قيل أو تم. ولكن كما رأينا ، ليس هناك الكثير من الأدلة التي يجب أن نذهب إليها على. قد يكون تخمينك صحيحًا وقد يكون خاطئًا. في الواقع ، قد يقول فعلك الكثير عنك بقدر ما يقول عما يفعله

فعلت. ربما كانت لديك تجربة سابقة تمنحك معنىً خاصًا لعملهم. يجد الكثير من الناس أنواعًا معينة من إغاظة بلاط الخراطيم ، على سبيل المثال ، بسبب التجارب السيئة مع الأشقاء ، أثناء ذلك

يعتقد البعض الآخر في المضايقة (باعتدال) كوسيلة للتواصل والعرض تاثير. ومع ذلك ، نظرًا للمخاطر ، لا يمكنك تسوية التصنيف بناءً على بيانات ضعيفة.

مشاركة التأثير عليك ؛ استفسر عن نواياهم. أنت

يمكنك استخدام إجاباتك على الأسئلة الثلاثة المذكورة أعلاه لبدء محادثة صعبة بحد ذاتها: قل ما فعله الشخص الآخر ، أخبره ماذا كان تأثيره عليك ، واشرح افتراضك بشأنهم النوايا ، مع الحرص على تصنيفها على أنها فرضية أنك تتحقق منها بدلاً من التأكيد على صحتها.

ضع في اعتبارك كيف سيغير هذا بداية الحديث بين لوري وليو. بدلاً من البدء باتهام ،

يمكن أن تبدأ لوري بتحديد ما قاله ليو ، وما هو التأثير كان عليها:

لوري: أنت تعرف عندما قلت ، "لماذا لا تسرح الجليد كريم"؟ حسنًا ، لقد شعرت بالأذى من ذلك.

Leo: فعلت؟

لوري: نعم.

Leo: كنت أحاول فقط مساعدتك في الحفاظ على نظامك الغذائي. لماذا يفعل هذا يجعلك مستاء؟

لوري: شعرت بالحرج لأنك قلتها أمام أصدقائنا.
ثم ما أتساءل هو ما إذا كنت قد قلتها عن قصد لتهجمني أو تؤذيني. لا أعرف لماذا تريد أن تفعل ذلك ،
لكن هذا ما أفكر به عندما يحدث ذلك.
Leo: حسنًا ، أنا بالتأكيد لا أفعل ذلك عن قصد. أعتقد أنني لم أفعل
أدرك أنه كان مزعجًا جدًا. أنا في حيرة من أمري حول ما أنت عليه
تريدني أن أقول إذا رأيت أنك ستخرج من نظامك الغذائي ....

المحادثة بدأت للتو ، لكنها بداية أفضل.

لا تدعي أنه ليس لديك فرضية. لاحظ أننا لا نقترح عليك التخلص من افتراضاتك

نواياهم. هذا ليس واقعيا. ولا نقترح إخفاء ملفات
رأي. بدلاً من ذلك ، تعرف على افتراضاتك لما هي عليه -مجرد
التخمينات قابلة للتعديل أو النقض. لوري لا تقول "لدي لا
أفكار حول سبب قولك لما قلته ، "أو" أعلم أنك لم تقصد
لتؤذيني." هذا لن يكون حقيقيا. عندما تشارك ملفات
افتراضات حول نواياهم ، ببساطة كن واضحًا أنك تشارك الافتراضات -التخمينات -وأنك تشاركها من أجل
الغرض من اختبار ما إذا كانت منطقية بالنسبة للشخص الآخر.

بعض الدفاعية أمر لا مفر منه. بالطبع مهما كان الأمر
إذا كنت تتعامل مع الأشياء بمهارة ، فمن المحتمل أن تواجه بعض الحكمة. إن مسألة النوايا والتأثيرات
معقدة ، وفي بعض الأحيان تكون الفروق جيدة. لذلك من الأفضل توقع شيء معين

قدرًا من الدفاعية ، وأن تكون مستعدًا لتوضيح ما أنت عليه
تحاول التواصل ، وما لا تفعله.
كلما استطعت إعفاء الشخص الآخر من الحاجة للدفاع
لأنفسهم ، يصبح من الأسهل عليهم استيعاب ما أنت عليه
القول والتفكير في تعقيد دوافعهم. على سبيل المثال ، قد تقول ، "لقد فوجئت بهذا التعليق.

بدا الأمر افتراض غير معهود هذا بالنسبة (أنك كذلك
غير معهود) ، فأنت تعطي بعض التوازن للمعلومات
أنت تلفت انتباههم. إذا كان هناك بعض الحقد الممزوج بما قالوه ، فإن هذا التوازن يسهل عليهم امتلاكه
يصل إليها.

تجنب الخطأ الثاني: الاستماع للمشاعر والتفكير في نواياك

عندما نجد أنفسنا في موقف الأسد -متهمًا بالنوايا السيئة -لدينا ميل قوي للدفاع عن أنفسنا: "ليس هذا ما كنت أقصده". نحن ندافع عن نوايانا وشخصيتنا. ومع ذلك ، كما رأينا ، فإن البدء هنا يؤدي إلى مشاكل.

استمع بعد الاتهام للمشاعر. تذكر أن الاتهام بشأن نوايانا السيئة يتكون دائمًا من فكرتين منفصلتين: (1)كانت لدينا نوايا سيئة و (2)كان الشخص الآخر محبطًا أو مجروحًا أو محرجًا. لا تتظاهر بأنهم لا يقولون الأول. سترغب في الرد عليه. لكن لا يجب أن تتجاهل الثانية. وإذا بدأت بالاستماع والاعتراف بالمشاعر ، ثم عدت إلى مسألة النوايا ، فستجعل محادثتك أسهل بكثير وأكثر بناءة.

كن منفتحًا على التفكير في مدى تعقيد نواياك.
عندما يحين وقت التفكير في نواياك ، حاول أن تتجنب العشر أن تقول "نواياي كانت صافية". عادة ما نفكر في ذلك عن أنفسنا ، وأحيانًا يكون هذا صحيحًا. ولكن في كثير من الأحيان ، كما رأينا ، تكون النوايا أكثر تعقيدًا.

يمكننا أن نتخيل كيف كانت ستسير المحادثة الأولية إذا اتبع ليو هذه النصيحة مع لوري:

لوري: لقد استاءت حقًا من ذلك في الحفلة ، والطريقة التي عاملتني بها أمام أصدقائنا.

Leo: الطريقة التي عاملتك بها؟ ماذا تقصد بذلك؟

لوري: حول الآيس كريم. أنت تتصرف وكأنك والدي أو شيء من هذا القبيل. لديك هذه الحاجة للسيطرة علي أو تحطلي.

ليو: واو. يبدو أن ما قلته مؤلم حقًا.

لوري: بالطبع يضر. ماذا توقعت؟

Leo: حسنًا ، في الوقت الذي كنت أفكر فيه أنك قلت إنك تعمل

نظام غذائي ، وربما يمكنني مساعدتك في الالتزام به. لكن يمكنني أن أرى كيف أن قول شيء ما أمام الجميع سيكون محرجًا. أتساءل لماذا لم أر ذلك؟

لوري: ربما شعرت بالحرج من قول شيء ما.
ليو: نعم ، ربما. كان بإمكاني رؤيتك خارج نطاق السيطرة ، وهي مشكلة كبيرة بالنسبة لي.

لوري: هذا صحيح. وربما كنت خارج نطاق السيطرة قليلاً.
Leo: على أي حال ، أنا آسف. أنا لا أحب أن أؤذيك. دعنا نفكر فيما يجب أن أفعله أو أقول ، إذا كان هناك أي شيء ، في مثل هذه المواقف.

لوري: فكرة جيدة ....

...

إن فهم كيفية تشويهنا لنوايا الآخرين ، وجعل المحادثات الصعبة أكثر صعوبة ، أمر بالغ الأهمية لفك تشابك ما حدث بيننا. ومع ذلك ، لا تزال هناك قطعة أخرى في "ماذا حدث؟" محادثة يمكن أن تضعنا في مأزق -مسألة من يقع اللوم.

4

التخلي عن اللوم:

ضع خريطة لنظام المساهمة

تنقلك وكالة الإعلانات التي تعمل لديها إلى بولدر لتقديم المديرين التنفيذيين في ExtremeSport ، وهي شركة ملابس رياضية مزدهرة وعميل مهم محتمل. أنت تتحول لبدء عرضك التقديمي ، فقط لتكتشف أن لديك القصص المصورة الخاطئة. العميل الصحيح ، حملة كاميرا خاطئة. اهتزت ، تتعثر من خلال حديث غير مركّز. بقطعة واحدة ، قوض مساعدك ، الذي يحزم حقيبتك ، أسابيع من العمل الشاق.

في قصتنا ، اللوم يبدو واضحًا

أنت تلوم مساعدك ، ليس فقط لأنها هدف مناسب لإحباطك أو لأن السماح للآخرين بمعرفة أنها هي وليس أنت الذي أفسد الأمر قد يساعد في إنقاذ سمعتك ، ولكن لأنها الحقيقة البسيطة: كان هذا خطأها.

عندما تناقش أنت ومساعدك أخيرًا الخطأ الذي حدث ، يمكنك اتباع أحد النهجين. يمكنك إلقاء اللوم عليها صراحة ، بقول شيء مثل "لا أعرف كيف يمكنك ترك قلم "!hapأو ، إذا كنت تميل إلى أن تكون أقل مواجهة (أو تم تعليمك أن إلقاء اللوم على الناس ليس مفيدًا) ، فيمكنك إلقاء اللوم عليها ضمنيًا ، بشيء أقل تهديدًا ، مثل "لنفعل ما هو أفضل في المرة القادمة". في كلتا الحالتين ، ستتلقى الرسالة: يقع اللوم عليها.

لقد وقعنا في موقع الويب Blame's Web

اللوم قضية بارزة في العديد من المحادثات الصعبة. يدور الحديث ، سواء على السطح أو في الأسفل ، حول سؤال من يقع اللوم. من هو الشخص السيئ في هذه العلاقة؟

من ارتكب الخطأ؟ من يجب أن يعتذر؟ من الذي سيغضب بحق؟

التركيز على اللوم فكرة سيئة. ليس لأنه من الصعب التحدث عنه. ولا لأنه يمكن أن يجرح العلاقات ويسبب الألم والقلق. يصعب مناقشة العديد من الموضوعات وقد يكون لها آثار جانبية سلبية ومع ذلك من المهم معالجتها.

التركيز على إلقاء اللوم على اللوم فكرة سيئة لأنه يعيق قدرتنا على معرفة السبب الحقيقي للمشكلة وفعل أي شيء يعني فولًا لتصحيحها. ولأن اللوم غالبًا ما يكون غير ذي صلة وغير عادل.

الدافع لإلقاء اللوم يستند ، بالمعنى الحرفي للكلمة ، إلى سوء فهم ما أدى إلى ظهور المشاكل بينك وبين الشخص الآخر ، وعلى الخوف من اللوم. في كثير من الأحيان ، يكون إلقاء اللوم أيضًا بمثابة وكيل سيئ للتحدث مباشرة عن إيذاء المشاعر.

لكن النصيحة "لا تلوموا الآخرين" ليست إجابة. لا يمكنك

الابتعاد عن اللوم حتى تفهم ماهية اللوم ، وما الذي يدفعنا إلى الرغبة في إلقاء اللوم على بعضنا البعض ، وكيفية التحرك نحو شيء آخر يخدم أهدافك بشكل أفضل في الخلافات الصعبة. هذا الشيء الآخر هو مفهوم المساهمة. ليس من السهل دائمًا فهم التمييز بين اللوم والمساهمة ، ولكنه ضروري لتحسين قدرتك على التعامل مع المحادثات الصعبة بشكل جيد.

التمييز بين اللوم والمساهمة

في جوهره ، اللوم يتعلق بالحكم والمساهمة تتعلق بالفهم.

اللوم يتعلق بالحكم والنظر للخلف

عندما نسأل السؤال "على من يقع اللوم؟" نحن بالفعل نطرح ثلاثة أسئلة في واحد. أولاً ، هل تسبب هذا الشخص في المشكلة؟ هل تسببت تصرفات مساعدك (أو تقاعسه عن العمل) في الحصول على القصص المصورة الخاطئة؟ ثانيًا ، إذا كان الأمر كذلك ، فكيف يجب الحكم على أفعالها وفقًا لمعايير معينة من السلوك؟ هل كانت غير كفؤة ، غير معقولة ، غير أخلاقية؟ وثالثاً: إذا كان الحكم سلبياً فكيف تعاقب؟ هل ستصرخ في؟ حذر؟ ربما أطلقت حتى؟

عندما نقول "كان هذا خطأك" ، فهذا اختصار لإعطاء إجابات محتالة على جميع الأسئلة الثلاثة. لا نعني أنك تسببت في ذلك فحسب ، بل نعني أنك فعلت شيئًا سيئًا ويجب أن تعاقب.

لا عجب في أن اللوم يمثل مشكلة كبيرة ، وأننا نسارع في الدفاع عن أنفسنا عندما نشعر بنهجها.

عندما يكون اللوم في اللعبة ، يمكنك أن تتوقع موقفًا دفاعيًا ، وعاطفة قوية ، ومقاطعات ، وحججًا حول ما ينبغي أو لا ينبغي أن يفعله "المساعدون الجيدين" ، أو "الأزواج المحبون" ، أو "أي شخص عاقل".
عندما نلوم شخصًا ما ، فإننا نعرض عليهم دور "المتهم" ، حتى يفعلوا ما يفعله المتهمون: إنهم يدافعون عن أنفسهم بأي طريقة ممكنة. بالنظر إلى ما هو على المحك ، من السهل أن نرى لماذا تتحول رقصة توجيه أصابع الاتهام المتبادلة إلى البغيض في كثير من الأحيان.

تدور المساهمة حول الفهم ، وتتطلع إلى المستقبل

تطرح المساهمة مجموعة من الأسئلة ذات الصلة ولكنها مختلفة. السؤال الأول هو "كيف ساهم كل منا في إحداث حالة الإيجار الحالية؟" أو بعبارة أخرى: "ما الذي فعلناه أو لم نفعله كل منا لإيقاع أنفسنا في هذه الفوضى؟" السؤال الثاني هو "بعد تحديد نظام المساهمة كيف يمكننا تغييره؟ ماذا يمكننا أن نفعل حيال ذلك ونحن نمضي قدمًا؟ "باختصار ، تكون المساهمة مفيدة عندما يكون هدفنا هو فهم ما حدث بالفعل حتى نتمكن من تحسين كيفية عملنا معًا في المستقبل.
في عالم العلاقات التجارية والشخصية ، غالبًا ما نتعامل مع اللوم عندما تكون أهدافنا الحقيقية هي الفهم والتغيير.

للتوضيح ، دعنا نعود إلى قصة ExtremeSport ونتخيل محادثتين متناقضتين بينك وبين مساعدك. تركز المحادثة الأولى على اللوم ، والثانية على المساهمة.

أنت: أردت أن أتحدث إليكم عن عرضي التقديمي في إكستريم سبورت. لقد قمت بتعبئة القصص المصورة الخاطئة. كان الوضع محرجًا بشكل لا يصدق ، وجعلني أبدو فظيعًا. نحن sim ply لا نستطيع العمل بهذه الطريقة.

المساعد: سمعت. أنا آسف جدا. أنا فقط ، حسنًا ، ربما لا تريد أن تسمع أعذاري.

أنت: أنا فقط لا أفهم كيف يمكنك ترك هذا يحدث.

المساعد: أنا آسف حقًا.

أنت: أعلم أنك لم تفعل ذلك عن قصد ، وأنا أعلم أنك تشعر بالسوء ، لكنني لا أريد أن يحدث هذا مرة أخرى. كنت أفهم ما أقوله؟

المساعد: لن يحدث ذلك. أعدك.

جميع عناصر اللوم الثلاثة موجودة: لقد تسببت في هذا ، وأنا أحكم عليك بشكل سلبي ، وضمنيًا في ما أقوله هو أنك ستعاقب بطريقة أو بأخرى ، خاصة إذا حدث ذلك مرة أخرى.

في المقابل ، قد تبدو المحادثة حول المساهمة كما يلي:

أنت: أردت أن أتحدث إليكم عن عرضي التقديمي في إكستريم سبورت. عندما وصلت وجدت القصص المصورة الخاطئة في حقيبتي.

المساعد: سمعت. أنا آسف جدا. اشعر بالسوء.

أنت: أقدر ذلك. أشعر بالسوء أيضًا. دعونا نتتبع خطواتنا ونفكر في كيفية حدوث ذلك. أظن أننا قد يكون كل منا قد ساهم في المشكلة. من وجهة نظرك ، هل فعلت شيئًا مختلفًا هذه المرة؟

المساعد: لست متأكدًا. كنا نعمل على ثلاثة حسابات في وقت واحد ، وعلى الحساب الذي يسبق هذا الحساب مباشرة ، عندما سألت عن اللوحات التي تريد تعبئتها ، شعرت بالغضب. أعلم أنه من مسؤوليتي معرفة اللوحات التي تريدها ، ولكن في بعض الأحيان عندما تصبح الأمور محمومة ، يمكن أن يكون الأمر مربكًا.

"ماذا حدث؟" محادثة

أنت: إذا لم تكن متأكدًا ، فعليك دائمًا أن تسأل. لكن يبدو
أنت تقول إنني لا أجعل من السهل دائمًا القيام بذلك.
المساعد: حسنًا ، أشعر بالخوف أحيانًا. عندما انت
كن مشغولًا حقًا ، يبدو الأمر كما لو أنك لا تريد أن تتضايق. ال
اليوم الذي غادرت فيه كنت في هذا النوع من المزاج. كنت أحاول أن
ابق بعيدًا عن طريقك ، لأنني لم أرغب في إضافة ملفات
إحباط. كنت قد خططت للتحقق مرة أخرى من أي لوحات لك
أرادت عندما أغلقت الهاتف ، ولكن بعد ذلك اضطررت إلى الركض
مركز النسخ. بعد أن غادرت تذكرت ، لكنني عرفتك
عادة ما أتحقق من حقيبتك مرتين ، لذلك اعتقدت أنها كانت كذلك
حسنا.
أنت: نعم ، عادةً ما أقوم بالتحقق مرة أخرى ، لكن هذه المرة كنت كذلك
طغت لقد نسيت. أعتقد أنه من الأفضل أن نتحقق جيدًا
كل مره. وأنا في تلك الحالة المزاجية. أعلم أنه يمكن أن يكون
من الصعب التفاعل معي عندما أكون كذلك. أحتاج إلى العمل
على أن تكون أقل صبرًا ومفاجئة. ولكن إذا لم تكن متأكدًا ، فأنا أريدك أن تسأل أسئلة
بغض النظر عن نوع المزاج الذي أنا فيه.

المساعد: لذا تريد مني أن أطرح الأسئلة حتى لو كنت أعتقد ذلك
سوف يزعجك
أنت: نعم ، على الرغم من أنني سأحاول أن أكون أقل تهيجًا. هل تستطيع فعل ذلك؟
المساعد: حسنًا ، الحديث عن الأمر بهذه الطريقة يجعل الأمر أسهل. أنا أدرك أنه مهم.

أنت: يمكنك حتى الرجوع إلى هذه المحادثة. يمكنك أن تقول ، "أنا
أعلم أنك تحت الضغط ، لكنك جعلتني أعدك بذلك
اسأل هذا
. أو قل فقط ، "مرحبًا ، لقد وعدت ألا تكون مثل هذا
أحمق!"

المساعد: [يضحك] حسنًا ، هذا يناسبني.
أنت: وقد نفكر أيضًا في كيفية تتبع المواعيد بشكل أفضل لأي حملات ...

في المحادثة الثانية ، بدأت أنت ومساعدك في ذلك
حدد المساهمات التي قدمتها كل منكما لحل المشكلة ، و
الطرق التي تكون كل ردود أفعالك بها جزءًا من الخرشنة الشاملة: تشعر بالقلق والتشتت بشأن
هدية قادمة

والتقط مساعدك. تفترض أنك تريد خروجها منها
طريقك وتنسحب. شيء ما يسقط من خلال الشقوق ، و
فأنت منزعج وقلق أكثر في المرة القادمة
تستعد ، نظرًا لأنك لم تعد متأكدًا من أنه يمكنك الوثوق بمساعدك
اساعدك. لذلك تصبح أكثر مفاجأة ، وغير قادر على الاقتراب بشكل متزايد ، ويستمر الاتصال
بينكما في التآكل. يأخذ سوء الضرب.

عندما تحصل على مقبض على النظام التفاعلي الذي أنشأته كلاكما ، يمكنك أن ترى ما
عليك القيام به لتجنب أو تغيير
هذا النظام في المستقبل. نتيجة لذلك ، هذه المحادثة الثانية
أكثر احتمالا بكثير من الأول لإحداث تغيير دائم في الطريق
أنتم تعملون معًا. في الواقع ، فإن المحادثة الأولى تنطوي على خطر كبح جماح المشكلة. نظرًا لأن
جزءًا من النظام هو مساعدك
تشعر بالإحباط من التحدث إليك لأنها تخشى الاستفزاز
غضبك ، محادثة حول اللوم من المرجح أن تجعل هذه العشر أسوأ ، وليس أفضل. إذا ذهبت
بهذه الطريقة ، فستنتهي في النهاية
التي لا يمكنك التعامل معها ، وستبلغ عن عدم كفاءتها.

المساهمة مشتركة وتفاعلية

التركيز على مساهمات كل من الرئيس والمساعد -
السعي إلى الفهم بدلاً من الحكم -أمر بالغ الأهمية. هذا ليس
مجرد ممارسة جيدة ، فإنه يتوافق بشكل وثيق مع الواقع. كقاعدة،
عندما تسوء الأمور في العلاقات الإنسانية ، فإن الجميع يشيد بطريقة مهمة.

بالطبع ، ليست هذه هي الطريقة التي نختبر بها عادةً المساهمة. أ
التشويه الشائع هو النظر إلى المساهمة على أنها فردية -هذا ما هو موجود
الخطأ هو إما خطأنا بالكامل أو (في أغلب الأحيان) خطأهم بالكامل.
فقط في فيلم Bيكون الأمر بهذه البساطة. في الحياة الواقعية السببية تقريبًا
دائما أكثر تعقيدا. نظام المساهمة موجود وذاك
يتضمن النظام مدخلات من كلا الشخصين. فكر في لعبة البيسبول
جرة تواجه الخليط. إذا ضرب العجين في موقف حرج ،
قد يشرح أنه لم يكن يرى جيدًا ، وأن إصابته في معصمه كانت كذلك
لا يزال يضايقه ، أو ربما أنه ببساطة فشل في الوصول

في القابض. ومع ذلك ، قد يصف الرامي الضربة القاضية بالقول ، "كنت أعلم أنه كان يفكر في منحنى ، لذلك جئت بكرة سريعة عالية" ، أو "كنت في منطقة. كنت أعرف أنني كنت أمتلكه قبل أن يدخل

صندوق الخليط ."

من هو على حق ، الضارب أم الإبريق؟ بالطبع ، الجواب كلاهما ، على الأقل جزئيًا. ما إذا كان الخليط يضرب أو يضرب المنزل هو نتيجة للتفاعل بين الخليط و

جرة. اعتمادًا على وجهة نظرك ، قد تركز على أنشطة أحدهما أو الآخر ، لكن الإجراءات الخاصة بكليهما مطلوبة من أجل

حصيلة.

إنه نفس الشيء في المحادثات الصعبة. ما عدا في المدقع

حالات ، مثل إساءة معاملة الأطفال ، تقريبًا كل المواقف التي تؤدي إلى أ

المحادثة هي نتيجة نظام المساهمة المشتركة. يركز على

فقط واحد أو آخر من المساهمين يحجب هذا النظام بدلاً من أن ينير هذا النظام.

تكاليف إطار اللوم

هناك مواقف لا يكون فيها التركيز على اللوم مهمًا فحسب ، بل ضروريًا. تم إعداد نظامنا القانوني لتوزيع اللوم ،

في كل من المحاكم الجنائية والمدنية. إلقاء اللوم علنا ،

ضد المعايير القانونية أو الأخلاقية المفصلة بوضوح ، يخبر الناس ماذا

متوقع منهم ويسمح للمجتمع بممارسة العدالة.

عندما يكون اللوم هو الهدف ، يكون الفهم هو الضحية

ولكن حتى في المواقف التي تتطلب تحديدًا واضحًا للوم ، هناك

هي تكلفة. مرة واحدة شبح العقوبة -القانونية أو غير ذلك -هو

أثيرت ، فإن معرفة الحقيقة عما حدث يصبح أكثر صعوبة. من المفهوم أن الناس أقل صراحة ، وأقل انفتاحًا ، وأقل رغبة في الاعتذار. بعد حادث سيارة ، على سبيل المثال ، صانع سيارات

توقع رفع دعوى قضائية قد يقاوم إجراء تحسينات على السلامة خوفًا

سيبدو اعترافًا بأنه كان على الشركة فعل شيء ما قبل وقوع الحادث.

غالبًا ما يتم إنشاء "لجان الحقيقة" بسبب هذه المقايضة بين إلقاء اللوم وفهم ما حدث بالفعل. تقدم لجنة الحقيقة الرأفة مقابل الصدق. في جنوب إفريقيا ، على سبيل المثال ، من غير المحتمل أن يُعرف الكثير الآن عن الانتهاكات السابقة في ظل نظام الفصل العنصري إذا كانت التحقيقات الجنائية والمحاكمات هي الوسيلة الوحيدة للاكتشاف.

التركيز على إلقاء اللوم يعيق حل المشكلات

عندما يختفي الكلب ، على من يقع اللوم؟ من فتح البوابة أم من فشل في إمساك طوقها؟ هل يجب أن نتجادل حول ذلك أم نبحث عن الكلب؟ عندما يفيض البانيو ويدمر سقف غرفة المعيشة أدناه ، هل يجب أن نلوم المستحم المنسي؟

الزوج الذي دعا المستحم في الطابق السفلي؟ الشركة المصنعة التي صممت مصرف فائض صغير جدًا؟ السباك الذي لم يذكر ذلك؟ الجواب على من ساهم في المشكلة هو كل ما سبق. عندما يكون هدفك الحقيقي هو العثور على الكلب وإصلاح السقف ومنع مثل هذه الحوادث في المستقبل ، فإن التركيز على اللوم يعد مضيعة للوقت. فهو لا يساعدك على فهم المشكلة إذا نظرنا إلى الوراء ولا يساعدك على إصلاحها من الآن فصاعدًا.

اللوم يمكن أن يترك النظام السيئ غير مكتشف

حتى لو بدت العقوبة مناسبة ، فاستخدمها كبديل لمعرفة الخطأ الذي حدث ولماذا كانت كارثة. دافع نائب الرئيس لشركة Commodity Corp عن قرار بناء مصنع تصنيع مانو جديد كوسيلة لزيادة الأرباح. ومع ذلك ، لم يفشل المصنع فقط في زيادة الأرباح ، ولكن الزيادة الناتجة في دعم السوق أدت في الواقع إلى انخفاض الأرباح. في وقت القرار الأصلي لبناء المصنع ، توقع العديد من الأشخاص ذلك بشكل خاص ، لكنهم لم يتحدثوا.

لمعالجة الوضع ، تم فصل نائب الرئيس وتم تعيين مخطط استراتيجي جديد على متن الطائرة. عن طريق إزالة الشخص الذي صنع

القرار السيئ واستبداله بشخص "أفضل" ، كان تلخيصًا أن مشكلة الإدارة قد تم حلها الآن. ولكن في حين أن الشركة قد غيرت "جزءًا" واحدًا من نظام المساهمة ، إلا أنها فشلت في النظر إلى النظام ككل. لماذا صمت أولئك الذين توقعوا الفشل؟ هل كانت هناك حوافز ضمنية شجعت على ذلك؟ ما هي الهياكل والسياسات والعمليات التي تستمر في السماح بقرارات سيئة ، وما الذي يتطلبه الأمر لتغييرها؟

في بعض الأحيان يكون هناك ما يبرر إزالة لاعب واحد من النظام. لكن تكلفة القيام بذلك كبديل للعمل الشاق لفحص نظام المساهمة الأكبر غالبًا ما تكون عالية بشكل مدهش.

فوائد فهم المساهمة

بشكل أساسي ، يؤدي استخدام إطار اللوم إلى جعل المحادثات أكثر صعوبة ، في حين أن فهم نظام المساهمة يجعل المحادثة الصعبة أسهل وأكثر عرضة للإنتاجية.

المساهمة أسهل في الزيادة

يدير جوزيف مكتبًا خارجيًا لشركة متعددة الجنسيات. يأتي إحباطه الأكبر من عدم رغبة أو عدم استعداد القيادة العامة للتواصل معه بشكل فعال. لا يسمع جوزيف عن تغييرات السياسة إلا بعد إجرائها ، وغالبًا ما يتم إبلاغه من قبل العملاء (أو في حالة واحدة ، الصحيفة!) عن العمل الذي تقوم به شركته في منطقته. يقرر جوزيف رفع الأمر إلى مكتب المنزل.

قبل أن يفعل ذلك ، أشار أحد مديري جوزيف إلى دور جوزيف في المشكلة. قام جوزيف بتركيب نظام كمبيوتر غير متوافق مع ذلك الموجود في المقر الرئيسي. ونادرًا ما يأخذ زمام المبادرة لطرح أنواع الأسئلة التي ربما ينبغي عليه ذلك. لسوء الحظ ، بدلاً من رؤية مساهماته كجزء من النظام بأكمله ، يقع جوزيف في إطار اللوم ويبدأ في التساؤل عما إذا كان الخطأ يقع عليه حقًا بدلاً من المقر الرئيسي. إنه لا يثير القضية بعد كل شيء ، ويستمر إحباطه.

إطار اللوم يخلق عبئًا صعبًا. عليك أن تشعر بالخداع
واثق من أن الآخرين هم المخطئون ، وأنك لست كذلك ، لتشعر بأنك مبرر
إثارة قضية. ومنذ ذلك الحين ، كما وصفنا ، توجد دائمًا طرق
التي ساهمت فيها ، فمن المحتمل أن ينتهي بك الأمر بالفشل في الزيادة
موضوعات هامة. سيكون هذا عارًا ، لأنك ستفقد الفرصة لفهم سبب عدم عمل الاتصال بينكما
بشكل جيد ، وكيف يمكن تحسينه.

المساهمة تشجع التعلم والتغيير

تخيل زوجين يواجهان خيانة الزوجة. الاتهامات مثل
أثيرت أسئلة اللوم. بعد الكثير من الكرب ، الزوج
يختار البقاء في الزواج بشرط ألا تتكرر مثل هذه الخداع مرة أخرى. هناك قرار واضح ، ولكن ماذا

هل تعلم كل شخص من التجربة؟
كما قد يبدو الأمر من جانب واحد ، فإنه غالبًا ما ينطوي على بعض المشاركة من كلا
الشريكين. ما لم يتم فرز هذه المساهمات ،
المشاكل والأنماط في الزواج التي أدت إلى العلاقة
سوف تستمر في التسبب في صعوبة. يجب طرح بعض الأسئلة:
هل يستمع الزوج لزوجته؟ هل يبقى في العمل لوقت متأخر؟ كنت
زوجته تشعر بالحزن والوحدة وغير مرغوب فيها؟ إذا كان الأمر كذلك لماذا؟
ولفهم النظام ، يحتاج الزوجان إلى المتابعة
بمزيد من الأسئلة: إذا لم يستمع الزوج لزوجته فماذا
تفعل للمساهمة في ذلك؟ ماذا تقول أو تفعل ذلك الذي يشجعه على الإغلاق أو الانسحاب؟ هل
تعمل في نهاية كل أسبوع ،
أو تنسحب عندما تشعر بالضيق؟ كيف علاقتهم
الشغل؟ إذا أردنا فهم العوامل التي ساهمت في الخيانة الزوجية ومعالجتها ، فيجب استكشاف
هذه الأسئلة -يجب تحديد نظام المشاركة.

ثلاثة مفاهيم خاطئة حول المساهمة

يمكن لثلاثة أنواع من سوء الفهم الشائعة أن تمنع الناس من التعزيز الكامل لمفهوم المساهمة
أو الاستفادة منه.

المفهوم الخاطئ رقم :1يجب أن أركز فقط على مساهمتي

النصيحة التي يجب أن تبحث عنها عن مساهمة مشتركة في مشكلة ما هي
يُسمع أحيانًا على أنه "يجب أن تتجاهل مساهمة الشخص الآخر وتركز على نفسك". هذا خطأ.
العثور على مساهمتك لا ينفي بأي حال مساهمة الشخص الآخر. هو -هي

أخذ كلاكما للدخول في هذه الفوضى. من المحتمل أن يأخذ كلاهما
منكم للخروج.
لا يعني إدراك أن كل شخص متورط في موقف ما قد أشاد بالمشكلة أن الجميع قد ساهم

بالتساوي. يمكنك أن تكون مسؤولاً بنسبة 5في المائة أو مسؤولاً بنسبة 95في المائة -لا تزال
هناك مساهمة مشتركة. بطبيعة الحال ، فإن تحديد كمية المساهمة ليس بالأمر السهل ، وفي
معظم الحالات لا يكون مفيدًا للغاية. فهم
هو الهدف وليس تحديد النسب المئوية.

المفهوم الخاطئ الثاني: تنحية اللوم جانبا يعني تنحية مشاعري جانبًا

السعي لفهم نظام المساهمة بدلاً من التركيز
إلقاء اللوم لا يعني تنحية المشاعر القوية جانبًا. تماما
العكس. عندما تنظر أنت والشخص الآخر إلى كيفية تقدير كل منكما للمشكلة ، فإن مشاركة
مشاعرك أمر ضروري.
في الواقع ، غالبًا ما يكون الدافع وراء إلقاء اللوم هو الدافع القوي
المشاعر التي لا يتم التعبير عنها. عندما تعلم عن خيانة زوجتك الخاطئة ، فأنت تريد أن تقول ،
"أنت مسؤول عن تدمير زواجنا!
كيف يمكنك أن تفعل شيئًا غبيًا ومجرحًا ؟! "ها انت
التركيز على إلقاء اللوم على مشاعرك. التحدث بشكل مباشر أكثر
حول مشاعرك القوية -"أشعر بالدمار بسبب ما فعلته" أو
"لقد تحطمت قدرتي على الثقة بك" -في الواقع يقلل من
الدافع لإلقاء اللوم. بمرور الوقت ، بينما تتطلع إلى الأمام ، فإنه يحررك للتحدث
أكثر راحة وإنتاجية من حيث المساهمة.
إذا وجدت نفسك غارقًا في الرغبة المستمرة في إلقاء اللوم ، أو مع
رغبة مستمرة في الاعتراف بالشخص الآخر

خطأ ، قد تجد بعض الراحة من خلال سؤال نفسك: "ما هي المشاعر التي فشلت في التعبير عنها؟" و "هل اعترف الشخص الآخر بمشاعري؟" أثناء استكشافك لهذه التضاريس ، قد تجد نفسك تتحول بشكل طبيعي من إطار اللوم إلى إطار المساهمة. قد تتعلم أن ما تسعى إليه حقًا هو الفهم والإقرار.

ما تريد أن يقوله الشخص الآخر ليس "لقد كان خطأي" ، بل "أنا أفهم أنني آذيتك وأنا آسف". تتعلق الحالة الأولى بالحكم ، والثانية تتعلق بالفهم.

المفهوم الخاطئ الثالث: استكشاف المساهمة تعني "لوم الضحية"

عندما يلقي شخص ما باللوم على الضحية ، فإنهم يقترحون أن الضحية تيم "جلبت الأمر على أنفسهم" ، وأنهم يستحقون أو حتى يريدون أن يكونوا ضحية. هذا غالبًا ما يكون غير عادل ومؤلماً لكل من الضحية والآخرين.

إن البحث عن مساهمة مشتركة لا يعني إلقاء اللوم من أي نوع.
تخيل أنك تعرضت للسرقة أثناء السير بمفردك في شارع مظلم في وقت متأخر من الليل. يسأل اللوم: "هل فعلت شيئًا خاطئًا؟ هل خرقت القانون؟ هل تصرفت بطريقة غير أخلاقية؟ هل يجب أن تعاقب؟ "
الجواب على كل هذه الأسئلة هو لا. أنت لم تفعل شيئًا خاطئًا. أنت لا تستحق أن تسرق. التعرض للسرقة لم يكن خطأك.

تطرح المساهمة مجموعة مختلفة من الأسئلة. يسأل أحد المساهمين: "ما الذي فعلته وساعد في إحداث هذا الوضع؟" يمكنك العثور على رد الفعل حتى في المواقف التي لا تحمل فيها اللوم ؛ لقد أشادت بالتعرض للسرقة. كيف؟ باختيار المشي بمفردك في الليل. إذا كنت في مكان آخر ، أو في مجموعة ، فإن احتمالية تعرضك للسرقة ستكون أقل. إذا كنا نتطلع إلى معاقبة شخص ما على ما حدث ، فسنعاقب السارق. إذا كنا نتطلع إلى مساعدتك على الشعور بالقوة في العالم ، فنحن نشجعك على العثور على مساهمتك. قد لا تكون قادرًا على تغيير تقديمات الآخرين ، ولكن يمكنك في كثير من الأحيان تغيير تقديرك.

يقدم نيلسون مانديلا في سيرته الذاتية ، A Long Walk to Freedom ، مثالاً على كيف أن الناس الذين كانوا بأغلبية ساحقة

"ماذا حدث؟" محادثة

لا يزال بإمكان الضحايا السعي لفهم مساهمتهم في

مشاكل. يصف كيف تعلم هذا من أفريكاني:

كان القس أندريه شيفر وزيراً للإصلاح الهولندي

كنيسة الإرسالية في إفريقيا. . . . كان لديه روح الدعابة الجافة و

أحب أن يسخر منا. كان يقول: "أنت تعرف ، الرجل الأبيض

لديه مهمة أصعب من الرجل الأسود في هذا البلد. عندما تكون هناك مشكلة ، يتعين علينا

[الرجال البيض] إيجاد حل. ولكن

عندما تواجه السود مشكلة ، فلديك عذر. تستطيع

ببساطة قل . . ."Ingabilungu"تعبير Xhosaيعني ، "إنه كذلك
البيض."

كان يقول أنه يمكننا دائمًا إلقاء اللوم على كل مشاكلنا

الرجل الأبيض. كانت رسالته أنه يجب علينا أيضًا أن ننظر داخل أنفسنا ونصبح مسؤولين عن

أفعالنا -مشاعرنا

الذي أوافق عليه بصدق.

لا يعتقد مانديلا أن السود هم المسؤولون عن وضعهم.

إنه يعتقد أن السود يجب أن يبحثوا عن ويتحملوا المسؤولية

مساهمتهم في مشاكل جنوب إفريقيا ، إذا أرادت الأمة

المضي قدما بنجاح.

من خلال تحديد ما تفعله لإدامة الموقف ، أنت

تعلم أين لديك نفوذ للتأثير على النظام. ببساطة عن طريق تغيير سلوكك الخاص ، فإنك

تكتسب على الأقل بعض التأثير على

مشكلة.

العثور على حصتك العادلة:
أربع مساهمات يصعب تحديدها

ربما تفكر في أن "مفهوم المساهمة منطقي".

ومع ذلك ، بينما تفكر في أكثر تشابكك إلحاحًا ، أنت

يشعرون بالحيرة: "في هذا الموقف بالذات ، لا أرى كيف حدث ذلك

أي مساهمة ."يصبح اكتشاف مساهمتك الخاصة أسهل

مع الممارسة. لكن من المفيد التعرف على أربع مساهمات مشتركة غالبًا ما يتم تجاهلها.

.1تجنب حتى الآن

أحد المساهمات الأكثر شيوعًا في مشكلة ما ، وأحد المساهمات
من الأسهل التغاضي عنه ، هو الفعل البسيط المتمثل في التجنب. لقد سمحت
المشكلة أن تستمر دون رادع من خلال عدم معالجتها كذب الأذن. قد يكون زوجك السابق قد
تأخر في كل مرة
التقطت أطفالك على مدار العامين الماضيين ، لكنك لم يخطره الرجال مطلقًا بأنها كانت مشكلة.
قد يكون هذا هو رئيسك في العمل
داست بلا تفكير على احترامك لذاتك منذ أن بدأت العمل
قبل أربع سنوات ، لكنك اخترت ألا تشاركها التأثير عليك.

يستحق أحد مديري متجرك تحذيرًا أو حتى أن يكون كذلك
مطرود. لكن ملفه مليء بمراجعات الأداء "المرضية" التي يرجع تاريخها
سنوات الوراء. لماذا ا؟ جزئيًا لأنك أردت تجنب مجهود
توثيق المشكلة ، ولكن في الغالب لأنك أنت وغيرك من الأقنعة الخارقة لم ترغبوا في المتاعب
المتمثلة في وجود صعوبة مستمرة
محادثة مع شخص جدلي. ولأن المديرين
في شركتك تتسامح وتتواطأ في قاعدة لتجنب مثل هذا
محادثات.

شكوى إلى أ
طرف ثالث بدلاً من الشخص الذي تشعر بالاستياء منه. التي تجعل
تشعر بتحسن ، لكن يضع الطرف الثالث في المنتصف بلا خير
طريقة للمساعدة. لا يمكنهم التحدث نيابة عنك ، وإذا حاولوا ، فقد يدرك الآخرون أن المشكلة
مروعة للغاية بحيث لا يمكنك مناقشتها مباشرة. من ناحية أخرى ، إذا التزموا الصمت ،
الطرف الثالث
مثقل فقط بنسختك الحزبية وغير المكتملة من
قصة.

هذا لا يعني أنه ليس من المقبول الحصول على نصيحة من صديق بشأنه
كيفية إجراء محادثة صعبة. إنه يقترح أنك إذا فعلت ذلك
لذلك ، يجب عليك أيضًا إبلاغ ذلك الصديق بأي تغيير
في مشاعرك نتيجة خوض محادثة صعبة ، لذلك
لم يتركوا مع قصة غير متوازنة.

2.أن تكون غير مقبول

الجانب الآخر من عدم طرح شيء ما هو وجود علاقة شخصية
أسلوب يبقي الناس في مأزق. أنت تساهم بكونك غير مهتم ،
غير متوقع ، سريع الغضب ، قضائي ، عقابي ، شديد الحساسية ،
جدلية أو غير ودية. بالطبع ، سواء كنت حقا أي
من هذه الأشياء أو نية هذا التأثير ليس هو الهدف. إذا كان هناك شخص ما يخطرك بهذه
الطريقة ، فمن غير المرجح أن يثير الأشياء معك ،
ويصبح هذا جزءًا من نظام التجنب بينكما.

3.التقاطعات

تنتج التقاطعات عن اختلاف بسيط بين شخصين في الخلفية أو التفضيلات أو أسلوب الاتصال أو الافتراضات
حول العلاقات. لنأخذ توبي و Eng-Anفي الاعتبار ، اللذين كانا كذلك
متزوج منذ حوالي أربعة أشهر. بدأت معاركهم في الوقوع في
نمط يمكن التنبؤ به. عادة ما يكون توبي هو الشخص الذي يبدأ مناقشة
حول قضية -من يقوم بالمزيد من الأعمال المنزلية ، لماذا المهندس آن
لم تتمسك به مع والدتها ، سواء لإنقاذها أو إنفاقها
مكافأة نهاية العام. عندما تسخن الأمور ، ينهي المهندس آن المناقشة بالقول ، "انظر ، أنا لا أريد التحدث عن هذا بشكل صحيح
الآن ، "والخروج.
عندما يغلق Eng-Anأو يغادر ، يُترك توبي يشعر بأنه قد تم ارتداؤه وأنه مسؤول عن
التعامل مع المشاكل في سفينة علاقتهما بمفرده. يشكو لأصدقائه أن "المهندس غير قادر

التعامل مع المشاعر ، مشاعرها أو مشاعرها. تذهب في حالة إنكار عندما يكون
أصغر شيء خطأ. "أصبح توبي محبطًا بشكل متزايد
عدم قدرتهم على اتخاذ قرارات صعبة ، أو ببساطة التخلص منها.
في هذه الأثناء ، توثق Eng-Anفي أختها: "توبي يخنقني. كل شيء هو حالة طارئة ، كل شيء يجب مناقشته
فى الحال. ليس لديه أي حساسية تجاه ما أشعر به حيال ذلك أو ما إذا كان الوقت مناسبًا
بالنسبة لي. لقد أراد البحث عن تباين قدره ثلاثة دولارات في حسابنا الجاري في الليلة التي
سبقت عملي الكبير

إرسالها إلى السبورة! إنه يجعل باستمرار هذه الاتفاقات الصغيرة في مشاكل ضخمة علينا مناقشتها لساعات ."

عندما تحدث Tobyو Eng-Anأخيرًا بشكل صريح حول ما يحدث ، أدركوا أن تجاربهم السابقة قد خلقت تقاطعًا من الافتراضات المتضاربة حول التواصل والعلاقات. كانت والدة توبي تعاني من مشاكل الكحول التي تصاعدت على مدار طفولته. كان توبي هو العضو الوحيد في العائلة على استعداد للتحدث عما كان يحدث. دخل والده وأخواته في حالة إنكار ، وتصرفوا وكأن شيئًا ما خطأ وتجاهلوا سلوك والدته الخاطئ ، ولا شك أنهم متشبثون دون وعي بالأمل في أن يتحسن الأمر بطريقة ما. لكنها لم تفعل. ربما كنتيجة لذلك ، لدى توبي إحساس عميق بأن إثارة المشكلات ومعالجتها على الفور أمر حاسم للصحة المستمرة لعلاقته مع المهندس آن.

كان منزل Eng-Anمختلفًا تمامًا. شقيقها معاق عقلياً ، والحياة تدور حول جدوله الزمني واحتياجاته.

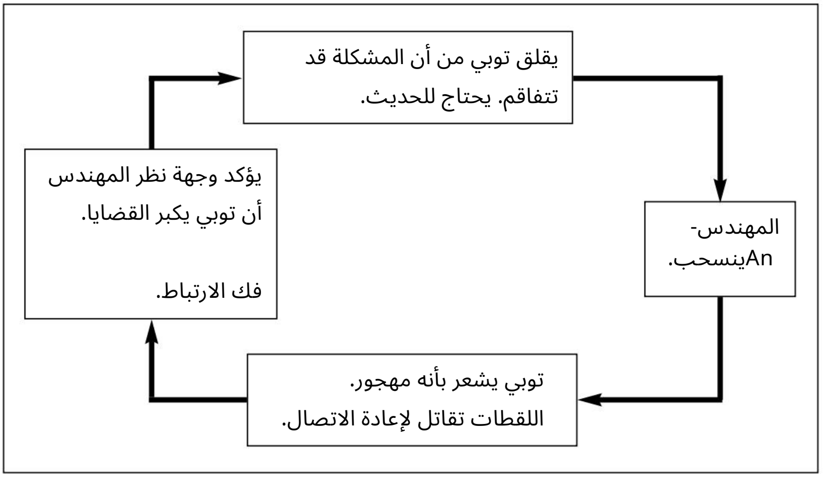
بينما أحببت Eng-Anشقيقها كثيرًا ، كانت في بعض الأحيان بحاجة إلى فترة راحة من الاضطراب العاطفي المستمر من القلق والأزمات والرعاية التي أحاطت به. لقد تعلمت ألا تتفاعل بسرعة كبيرة مع مشكلة محتملة وعملت بجد لخلق المسافة التي تحتاجها في عائلة عاطفية قوية. ردود فعل توبي على اتفاقياتهم تهدد هذا الفضاء الذي تمت رعايته بعناية.

نرى كيف ينتج الجمع بين وجهتي النظر إلى العالم نظامًا من التفاعل يتحدث فيه توبي وينسحب المهندس آن. من خلال العمل في إطار اللوم ، خلص توبي إلى أن الصعوبات التي واجهوها كانت خطأ المهندس آن لأنها كانت "في حالة إنكار" و "لا تستطيع التعامل مع المشاعر".

قرر المهندس آن أن الصعوبات التي واجهوها كانت خطأ توبي ، لأنه "يبالغ في رد فعله" و "يخنقني". من خلال الانتقال إلى إطار المساهمة ، تمكن الزوجان من تجميع عناصر النظام التي أدت إلى معاركهم والتحدث عن كيفية التعامل معها. عندها فقط تحسن التواصل.

كان توبي و Eng-Anمحظوظين لأنهما توصلتا إلى فهم تقاطعهما في الوقت المناسب لفعل شيء حيال ذلك. قد يكون الفشل في القيام بذلك كارثيًا. في الواقع ، فإن التعامل مع التقاطع على أنه مسألة صواب مقابل خطأ يؤدي إلى موت عدد كبير من العلاقات.

رسم خرائط نظام المساهمة



عندما تبدأ العلاقة ، قد يمنع الافتتان كل شريك من ملاحظة أي عيوب في الآخر. لاحقًا ، مع تعمق العلاقة ، يلاحظ كل منهما بعض الانزعاج الطفيف في كيفية قيام الآخر بالأشياء ، لكن الميل لا يدعو للقلق. نفترض أنه بمرور الوقت ، ومشاهدتنا ، سيتعلم الآخر إظهار المزيد من المودة ، أو أن يكون أكثر عفوية ، أو يظهر اهتمامًا أكبر بالعيش في حدود الميزانية.

المشكلة هي أن الأشياء لا تتغير ، لأن كل واحد ينتظر أن يتغير الآخر. نبدأ في التساؤل: "ألا يحبونني بما يكفي لفعل الشيء الصحيح؟ هل هم حقا يحبونني على الإطلاق؟ "

طالما استمر كل منا في النظر إلى هذا على أنه مسألة صواب مقابل خطأ ، بدلاً من اعتباره تقاطعًا ، فلا توجد طريقة لتجنب حطام القطار. في المقابل ، العلاقات الناجحة ، سواء في حياتنا الشخصية أو مع زملائنا في العمل ، مبنية على معرفة أنه في التقاطعات لا يوجد أحد يلومه. الناس مختلفون فقط. إذا كنا نأمل في البقاء معًا على المدى الطويل ، فسيتعين علينا أحيانًا التنازل عن تفضيلاتنا والالتقاء في المنتصف.

4.افتراضات دور إشكالية

تتضمن المساهمة الرابعة التي يصعب تحديدها افتراضات ، غالبًا ما تكون غير واعية ، حول دورك في موقف ما. عندما تختلف افتراضاتك عن افتراضات الآخرين ، يمكن أن يكون لديك تقاطع مثل توبي
و Eng-An's. لكن افتراضات الأدوار يمكن أن تكون إشكالية حتى عندما هم مشتركون.
أفراد عائلة جورج ، على سبيل المثال ، جميعهم يعرفون
أجزاء في ديناميكية الأسرة المتكررة. كان جورج البالغ من العمر سبع سنوات يفعل شيئًا مزعجًا ، مثل ضرب ملعقة في طبق الكلب.
في النهاية كانت والدة جورج تقول لزوجها ، "ألا يمكنك ذلك
اجعله يوقف ذلك؟ "وعندها يصيح والد جورج "توقف!"
كان جورج يقفز ، وربما يبكي ، ثم تستدير والدته
نعود إلى زوجها وتقول ، "حسنًا ، لم يكن عليك الصراخ عليه."
كان أبي يتنهد ويعود إلى قراءة الجريدة. وبعد بضع دقائق ، سيجد جورج طريقة أخرى مزعجة لجذب الانتباه ، و
سوف يتكرر النمط. على الرغم من عدم تمتع أي فرد من أفراد الأسرة بهذه الديناميكية على وجه الخصوص ، إلا أنها ساعدتهم على التواصل عاطفيًا.
من الواضح أن هذا الشكل من الاتصال -القتال لإظهار الحب -له تأثير
محددات. ومع ذلك ، فهي والعديد من الديناميكيات الأخرى الأقل من مثالية شائعة بشكل مدهش ، في المنزل وفي مكان العمل. لماذا ا؟ أولاً ، يكون السبب على الرغم من مشاكله النمط المألوف مريح ، و
يعمل أعضاء المجموعة على إبقاء كل شخص يلعب
وظيفة. ثانيًا ، لأن تغيير نظام المساهمة يتطلب المزيد
من مجرد اكتشافه والتعرف على حدوده. يجب على الأشخاص في volvedإيجاد طريقة أخرى لتقديم فوائدها. جورج
ووالديه بحاجة إلى إيجاد طرق أفضل لإظهار المودة و
الحفاظ على القرب. ومن المحتمل أن يتطلب هذا بعض العمل الشاق في مشاعرهم ومحادثات الهوية.
في منظمة ما ، هذا ما يفسر لماذا يجد الناس صعوبة في ذلك
يغيرون طريقة عملهم معًا حتى عندما يرون حدود
افتراضات الدور المشترك ، مثل "القادة يضعون الإستراتيجية ؛ الدول التابعة تنفيذه ."لتغيير كيفية تفاعل الناس ، يحتاجون إلى كليهما
نموذج بديل يعتقد الجميع أنه أفضل والمهارات اللازمة لصنعه
هذا النموذج يعمل على الأقل مثل النهج الحالي.

أداتان لاكتشاف المساهمة

إذا كنت لا تزال غير قادر على رؤية مساهمتك ، فجرّب إحدى الطريقتين التاليتين.

عكس الدور

اسأل نفسك ، "بماذا سيقولون أنني أساهم؟" نتظاهر
هي الشخص الآخر وتجيب على السؤال بضمير المتكلم ، نحن الضمائر مثل أنا ، وأنا ، وأنا. يمكن أن
تساعدك رؤية نفسك من خلال عيون شخص آخر على فهم ما تفعله لإطعام

النظام.

انسايت المراقب

تراجع إلى الوراء وانظر إلى المشكلة من منظور مراقب نزيه. تخيل أنك مستشار تم استدعاؤه للمساعدة

الناس في هذه الحالة يفهمون بشكل أفضل سبب حصولهم
عالق. كيف تصف ، بطريقة محايدة وغير قضائية ،
بما يساهم به كل شخص؟
إذا كنت تواجه مشكلة في الخروج من حذائك بهذه الطريقة ، فاسأل
صديق لمحاولة لك. إذا ما جاء صديقك بالمفاجآت
أنت ، لا ترفضه على الفور. بدلا من ذلك ، تخيل أنه صحيح. بسأل
كيف يمكن أن يكون ذلك ، وماذا يعني ذلك.

الانتقال من اللوم إلى المساهمة - مثال

تحوّل موقفك بعيدًا عن تقييم اللوم ونحو الاستكشاف
المساهمة لا تحدث بين عشية وضحاها. يتطلب العمل الجاد والمثابرة. سوف تجد نفسك والآخرين
ينزلقون مرة أخرى

إطار اللوم ، وسوف تحتاج إلى توخي اليقظة في التصحيح باستمرار
دورتك.
تعلمت سيدني ذلك أثناء قيادتها لفريق من المهندسين في مهمة استشارية في البرازيل. كانت المرأة الوحيدة في المشروع ،
والأصغر في الفريق بعمر خمسة عشر عامًا. كانت إحدى أعضاء الفريق ، ميغيل ، معادية بشكل خاص لقيادتها ، وقد قامت بذلك
لكسبه من خلال تكليفه بالعمل معها على رقم
من المكونات الفرعية للمشروع. نفذ الاثنان عدة مهام للحصول عليها بنجاح ، وبدأ كل منهما يشعر براحة أكبر
أسلوب الآخرين وكفاءتهم.
ثم في إحدى الأمسيات أثناء العمل من خلال العشاء في الفندق
مطعم ، قام ميغيل بتغيير عملة علاقتهما. "أنت
قال ميغيل لسيدني. "ونحن بعيدون جدا عن
الصفحة الرئيسية." انحنى على الطاولة ومسك بشعرها. عدم الراحة
قادرًا ، اقترح عليهم سيدني "العودة إلى هذه الأرقام". تجنبت
عينيه ولفوا الأشياء بسرعة.
استمر سلوك ميغيل الاستفزازي خلال الأيام القليلة التالية.
كان سيقف بالقرب من سيدني ، ويهتم بها أكثر من اهتمامه بها
أعضاء آخرين في الفريق ، ابحث عنها في كل فرصة. على الرغم من أنه لم يوجه دعوة مباشرة للمشاركة الجسدية ،
تساءل سيدني عما إذا كان هذا هو ما يسعى إليه.
في البداية ، مثل الكثير منا ، سقطت سيدني في إطار اللوم. هي
حكم على سلوك ميغيل بأنه غير لائق وشعر بأنه ضحية له.
ولكن إلى جانب اللوم جاءت العديد من الشكوك. تماما كما كانت ستنهض
قلقت سيدني الشجاعة لإخبار ميغيل أن سلوكه كان خاطئًا
أنها كانت تبالغ في رد فعلها أو تسيء تفسير أفعاله. ربما
كان مجرد اختلاف ثقافي.
كما تخشى سيدني أن يؤدي اتهام ميغيل إلى أخذ الأمور
من سيء الى أسوء. "الوضع غير مريح ولكن يمكن التحكم فيه" ، قالت
يفكر. "إذا أخبرت ميغيل أن سلوكه خاطئ ، فأنا أخاطر بذلك
سينفجر أو يعطل الفريق أو يفعل شيئًا يعرض المشروع للخطر. والمشروع هو أولويتي الأولى ."من خلال الاستمرار في التفكير في
من حيث اللوم ، أبقت سيدني مخاطر إثارة القضية دون رجل مرتفعًا إلى الأبد.

ضع خريطة لنظام المساهمة

الخطوة الأولى في الابتعاد عن اللوم هي إعادة توجيه نفسك
التفكير في الموقف. يمكنك البدء في تشخيص النظام من خلال
البحث عن المساهمات التي قدمتها لإنشاء المشكلة. يميل البعض منا إلى التركيز على
مساهمة الشخص الآخر ويواجه صعوبة في رؤية مساهمتنا. نحن نميل إلى "المتحولون"

نرى أنفسنا ضحايا أبرياء -عندما يحدث خطأ ما ، يكون كذلك
دائمًا بسبب ما فعله شخص آخر. لدى الآخرين منا النزعة الإيجابية: نحن جميعًا مدركون تمامًا
للعواقب السلبية لأفعالنا. في مواجهة هذا ، تبدو مساهمات الآخرين غير ذات أهمية. يميل
"الممتص" إلى الشعور بالمسؤولية عن كل شيء.

يمكن أن تساعدك معرفة ميولك على محاربتها ، مما يمكّنك من ذلك
للحصول على صورة متوازنة لما يساهم به كل شخص. إلى
فهم نظام المساهمة ، عليك أن تفهم كل ما فيه
عناصر.

ما الذي يساهمون به؟ يسهل تحديد مساهمات ميغيل نسبيًا. إنه يعبر عن المودة
الرومانسية ، لكنه يفشل
لتوضيح نواياه أو مدى اهتمامه. اختار أن
الوقوف بالقرب من سيدني ، لقضاء المزيد من الوقت والطاقة في التحدث معها
لها مع زملائه الآخرين ، للتلميح إلى مشاعر الشوق
لها. اختار (بوعي أو بغير وعي) أن يتجاهل إشارات بال غير الواقعية التي ترسلها سيدني. هي
تغير الموضوع. هي تتغير
تعيينات التوظيف. تبتعد. هو يتابع. لقد اختار
عدم الاستفسار عما تشعر به حيال ما يحدث.
ميغيل قد يكون أو لا يكون على علم بعدم الراحة في سيدني. أعماله قد تكون أو لا تستحق
اللوم. وقد يكون من المناسب معاقبته وقد لا يكون كذلك. لكن هذه استفسارات منفصلة من

مسألة المساهمة. المهم هنا هو أن هؤلاء هم
قطع اللغز التي تأتي من ميغيل.

ما الذي أساهم به؟ تبدأ مساهمات سيدني في الظهور بمجرد أن نخرج من إطار اللوم.
كانت مهتمة بشكل خاص

تسببت في مخاوف ميغيل بشأن الفريق وخرجت عن طريقها إلى العمل معه. ربما قرأ هذا على أنه اهتمام من جانبها. سيدني تجنبت إخبار ميغيل -بشكل مباشر على الأقل -أنها شعرت بها على الإطلاق غير مريح. بغض النظر عن مدى تبرير تصرفات Syd ney أو فهمها ، فقد ساهمت هذه التصرفات وعدم التصرف من جانبها لوضعهم الحالي ؛ يسهّلون فهم السبب يواصل ميغيل التصرف كما يفعل.

ضع قائمة بمساهمة كل شخص

مساهماته مساهماتي	
•يخبرني أنه واقع في الحب ويريد لقضاء وقت خاص معًا ، إلخ. •ليس واضحا بشأنه النوايا •لا يحصل أو يتجاهل ، إشاراتي غير المباشرة •لا تسألني إذا كنت كذلك مرتاح معه اقتراحات	•أعطى .Mاهتماما خاصا في بداية •خرجت من طريقي إلى العمل معه 1على 1 •لم أخبره بأنني غير محصن

من هو الآخر متورط؟ غالبًا ما يكون هناك جهات مساهمة مهمة أخرى في النظام. على سبيل المثال ، مع Toby و Eng-An ، لعبت أكاذيبهم العائلية دورًا مهمًا. في حالة سيدني ، قد يكون أعضاء آخرون في الفريق قد شجعوا ميغيل عن غير قصد أو ماتوا

فرص لمساعدة سيدني. عند استكشاف نظام المساهمة ، ضع في اعتبارك ما إذا كان اللاعبون الآخرون قد يساهمون بشيء مهم.

تحمل المسؤولية عن مساهمتك في وقت مبكر

يمكن أن يكون رفع المساهمة أثناء المحادثة نفسها أمرًا سهلاً للغاية. قد يكون حمل الشخص الآخر على التحول من اللوم إلى المساهمة أكثر صعوبة. واحدة من أفضل الطرق للإشارة إلى أنك

تريد أن تترك وراءك مسألة من يقع اللوم هو الاعتراف بمساهمتك الخاصة في وقت مبكر من المحادثة. على سبيل المثال ، قد تقول سيدني لميغيل:

أعتذر عن عدم ذكر هذا في وقت سابق ، قبل أن يصبح مشكلة كبيرة بالنسبة لي. أيضًا ، أدرك أن الترتيب لنا للعمل معًا في بداية المشروع قد يكون قد أرسل إشارة مربكة ، على الرغم من أن كل ما كنت أقصده هو تحسين علاقتنا المهنية.

ماذا كان رد فعلك؟

قد تسأل أيضًا ، "هل هناك أشياء أخرى قمت بها غامضة أو تشير إلى أنني قد أهتم بشيء آخر؟" ستتعلم سيدني معلومات مهمة حول ميثاقها الخاص ، كما أنها تمهد الطريق لمناقشة مساهمة ميغيل.

قد تخشى أن كونك أول من يتحمل بعض المساهمة يضعك في موقف ضعيف لبقية المحادثة.
ماذا لو ظل الشخص الآخر يركز على إلقاء اللوم ، وكان أكثر من سعيد بالاعتراف بمساهمتك (يقول ، في الواقع ، "أوافق على أن هذا خطأك") ، ثم هل يصر على أنه لم يساهم بشيء؟

هذا مصدر قلق مهم ، خاصة إذا كنت تميل إلى الامتصاص. الاعتراف بمساهمتك هو مخاطرة. لكن عدم الاعتراف بمساهمتك ينطوي أيضًا على مخاطر. إذا بدأت سيدني بالإشارة إلى مساهمات ميغيل ، فمن المرجح أن يصبح ميغيل دفاعيًا ويشعر أن المحادثة غير عادلة من جانب واحد.

بدلاً من الاعتراف بمساهمته ، قد يميل ميغيل إلى صرف الانتباه عنها ، وأسهل طريقة للقيام بذلك هي الإشارة إلى دور سيدني في المشكلة. إن تحمل مسؤولية مساهمتك مقدمًا يمنع الشخص الآخر من استخدامها كدرع لتجنب مناقشة مساهمته.

إذا شعرت أن التركيز ينصب بطريقة ما عليك وحدك ، يمكنك أن تقول ذلك: "ليس من المقبول النظر إلى مساهمتي فقط. هذا ليس الواقع كما أراه. أشعر أنني أحاول النظر إلينا. هل هناك أي شيء أفعله لأجعل من الصعب عليك النظر إلى نفسك؟ "

ساعدهم على فهم مساهمتهم

بالإضافة إلى تحمل المسؤولية عما ساهمت به ، هناك أشياء يمكنك القيام بها لمساعدتهم في تحديد مكان مساهمتهم.

اجعل ملاحظاتك واستنتاجك صريحًا. للتأكد من أنك تعمل من نفس المعلومات وفهم تفسيرات بعضكما البعض ، شارك ، على وجه التحديد كما يمكنك تذكر ما فعله أو قاله الشخص الآخر مما أثار رد فعلك. قد تقول سيدني ، على سبيل المثال ، "عندما تمسّط شعري أو تسأل عما إذا كان بإمكاننا قضاء بعض الوقت الخاص على الشاطئ ، كنت في حيرة من أمري بشأن ما تريده من علاقتنا. وبدأت أشعر بالقلق من أنه إذا كنت تريد الرومانسية ، فعندئذ سأواجه مشكلة حقيقية بين يدي ."

أو يمكن لتوبي أن يقول لـ Eng-An: "عندما غادرت المنزل الليلة الماضية وسط قتالنا ، شعرت بأنني مهجور وغاضب. أعتقد أن هذا هو سبب خوضتي الشجار معك هذا الصباح حول عصير البرتقال. كنت بحاجة إلى إعادة الاتصال بك ، حتى لو كان ذلك فقط عن طريق الصراخ عليك ."
من خلال تدوين الأشياء التي دفعتك إلى الرد ، بدأت في التعامل مع الإجراءات وردود الفعل التي تشكل نظام المشاركة.

وضح ما ستفعله بشكل مختلف. بالإضافة إلى شرح ما أثار رد فعلك ، يجب أن تكون مُقصرًا مسبقًا لتقول ما ستفعله بشكل مختلف في المستقبل ، وشرح كيف سيساعدك ذلك على التصرف بشكل مختلف أيضًا. قد يقول الزوج الذي يحاول إصلاح العلاقة بزوجته الزانية:

أريد أن أقوم بعمل أفضل في الاستماع إليك وعدم الانسحاب في المستقبل. الشيء الوحيد الذي سيساعدني على الاستماع هو أن تسألني أولاً كيف كان يومي ، وما إذا كان هذا هو الوقت المناسب للتحدث.
أحيانًا أشعر بالقلق أو الانشغال بشأن العمل ، وعندما تبدأ في إخباري بالمشكلات التي تواجهها مع رئيسك في العمل ، فأنا

مجرد تحميل زائد وإغلاق. وأحيانًا أشعر بالغضب ، لأن ذلك يجعلني أعتقد أنك لا تهتم بما يحدث
أنا. لذا إذا سألت أولاً ، أعتقد أنني سأكون في مكان أفضل بكثير
استمع اليك. هل هناك أي شيء من شأنه أن يجعل ذلك صعبًا؟

تقديم طلب محدد لكيفية تغيير الشخص الآخر
يمكن أن تكون مساهمتهم في خدمة مساعدتك على تغيير مساهمتك a
طريقة قوية لمساعدتهم على فهم ما يفعلونه للتخلص من المشكلة وإدامتها. وهي تذهب إلى
صميم فكرة فهم نظام المساهمة -لترى ما أنت

يحتاج كل منهم إلى القيام به بشكل مختلف للتأثير على الوضع وتحسينه.

...

سواء كنت تتحدث عن قصصك المتناقضة ، أو نواياك ، أو مساهماتك ، فإن الهدف ليس
الحصول على قبول. ال
الهدف هو فهم ما حدث بينكما بشكل أفضل ، لذلك
يمكنك البدء في التحدث بشكل بناء عن المكان الذي ستنتقل إليه بعد ذلك.
لكن بالإضافة إلى توضيح "ماذا حدث؟" المحادثة ، هناك محادثتان أخريان تحتاجان إلى
فك التشابك. ال
الفصلان التاليان يفحصان المشاعر ومحادثات الهوية.

الأحاسيس محادثة

....

5

احصل على مشاعرك (أو سيكونون معك)

سمعت أم تحطمًا في غرفة المعيشة وركضت لتجد ابنها البالغ من العمر أربع سنوات ، ومضرب بيسبول في يده ، يقف بجوار إناء محطم. "ماذا حدث؟" هي تسأل. تندم ، ينظر بعيدًا ، الصبي عاهر ، "لا شيء".

عندما يتعلق الأمر بالاعتراف بالعواطف الصعبة ، فإننا غالبًا ما نتبنى استراتيجية الضارب الصغير. إذا أنكرنا وجود المشاعر ، فربما يمكننا تجنب عواقب الشعور بها. ولكن لدينا نفس فرصة إخفاء مشاعرنا التي يتمتع بها الصبي لإقناع والدته بأن كل شيء على ما يرام مع المزهرية. المشاعر أقوى من أن تظل معبأة بسلام.

سيتم سماعها بطريقة أو بأخرى ، سواء في التسريبات أو الرشقات. وإذا تم التعامل معها بشكل غير مباشر أو بدون صدق ، فإنها تلوث الاتصالات.

المشاعر مهمة: غالبًا ما تكون في قلب المحادثات الصعبة

المشاعر ، بالطبع ، هي جزء مما يجعل العلاقات الجيدة غنية ومرضية للغاية. إن مشاعر مثل العاطفة والفخر والسخافة والدفء وحتى الغيرة وخيبة الأمل والغضب تجعلنا نعرف أننا على قيد الحياة تمامًا.

في الوقت نفسه ، يمكن أن تكون إدارة المشاعر صعبة للغاية. يؤدي فشلنا في الاعتراف بالمشاعر ومناقشتها إلى إخراج عدد مذهل من المحادثات الصعبة عن مسارها. ويمكن أن يؤدي عدم القدرة على التعامل مع المشاعر بصراحة وبشكل جيد إلى تقويض جودة علاقاتنا وصحتها.

يتفاوض ماكس وابنته جولي حول المبلغ الذي سينفقانه على حفل زفاف جولي القادم. هل يجب أن تكون هذه المحادثة عن المال وحده؟ إذا كان الأمر كذلك ، فيمكن لماكس وجولي ببساطة سرد ما يريدانه والبحث عن طرق لاستيعاب هذه الرغبات. "هذا هو. سننفق ألفي دولار على الصالة ، وخمسة عشر هونًا على الفرقة ، ومائتين وسبعين على الطعام ، "وهكذا دواليك. نهاية المحادثة.

لكن الأمر ليس بهذه السهولة. تبدو المحادثة صعبة ومرهقة لكل من الأب وابنته. يشعر كل منهما بنفاد صبره وحساسيته واستعداده لاكتشاف العيب مع الآخر. إنها ليست ، بعد كل شيء ، مجرد مسألة أموال. إنه يتعلق أيضًا بالمشاعر. على سبيل المثال ، يشعر ماكس بالحزن والفرح عندما يفكر في الحدث -الحزن لأنه سيتلقى القليل من اهتمام جولي من الآن فصاعدًا ، والفرح لأنها نضجت إلى مثل هذه المرأة الرائعة. بالنسبة لماكس ، يمثل التخطيط للحدث فرصة أخيرة لابنته لتكون مجرد ابنته ، وليست أيضًا زوجة لشخص ما. يود منها أن تطرح عليه الأسئلة وأن تطلب منه النصيحة ، كما فعلت عندما كانت أصغر سناً.

للأفضل أو للأسوأ ، لن تسير هذه المحادثة على ما يرام ما لم تظهر هذه المشاعر. لماذا ا؟ لأنه لا يمكن أن يكون لديك محادثة فعالة دون التحدث عن القضايا الأساسية على المحك ، وفي هذه المحادثة تكون المشاعر في صميم الخطأ. بغض النظر عن مدى مهارة الأب وابنته في التفاوض حول مقدار الأموال التي يجب إنفاقها ، فإن النتيجة لن تجعلهما يشعران بالرضا ما لم يتحدثا أيضًا عن شعورهما.

نحاول إخراج المشاعر من المشكلة

وصف ماكس مشكلته لنا في الأصل بقوله: "نواجه أنا وابنتي صعوبة في تحديد المبلغ الذي يجب أن ننفقه عليها

حفل زواج. إنها ترغب في القيام بأشياء معينة ، وأنا أحترم ذلك ، لكنني أرغب في توفر خيارات أرخص ."كان فقط بعد الحديث
معه علمنا أن ما كان على المحك حقًا لكل من
كانت المشاعر التي ينطوي عليها الحدث.
هذا نمط شائع: فنحن نضع المشكلة في إطار
الخلاف الجوهري ونعتقد أنه لو كنا أكثر
ماهر في حل المشكلات ، سنكون قادرين على لعق الشيء. حل
تبدو المشاكل أسهل من الحديث عن العواطف.
إن إخراج المشاعر من المشكلة هو إحدى الطرق التي نتعامل بها مع
معضلة ما إذا كان يجب إثارة شيء ما أو تجنبه. القدرة
التكاليف التي ينطوي عليها مشاركة المشاعر تجعل رفعها يبدو وكأنه أكبر من اللازم
مقامرة. عندما نضع مشاعرنا على الطاولة ، فإننا نجازف
إيذاء الآخرين وتدمير العلاقات. نحن أيضا نضع أنفسنا في
موقف للتأذي. ماذا لو لم يأخذ الشخص الآخر مشاعرنا على محمل الجد أو استجاب بإخبارنا بشيء لا نريده
يسمع؟ من خلال التمسك بـ "العمل في متناول اليد" ، يبدو أننا نحد من هذه
المخاطر.

المشكلة هي أنه عندما تكون المشاعر في صميم ما يحدث
في هذا الصدد ، فهم العمل في متناول اليد وتجاهلهم أمر شبه مستحيل. في العديد من
المحادثات الصعبة ، يكون الأمر فقط على مستوى
المشاعر التي يمكن معالجة المشكلة. تأطير المشاعر
من المحتمل أن تؤدي المحادثة إلى نتائج غير مرضية لكلا الشخصين. لم يتم التعامل مع المشكلة الحقيقية ، وكذلك ،
العواطف لديها موهبة خارقة لإيجاد طريق العودة إلى
محادثة ، عادة بطرق غير مفيدة للغاية.

يمكن للمشاعر غير المعلنة أن تتسرب إلى المحادثة

صُدمت إيما عندما علمت أن صديقتها ومعلمتها كاثي كانت كذلك
أخبرت اللجنة التنفيذية أنها لا تعتقد أن إيما كانت موطنًا بما يكفي لتحمل المسؤولية التي
طلبتها ترقيتها الجديدة. تقول إيما: "شعرت بالخيانة الشديدة". "لقد تأذيت من أن كاثي ستفعل ذلك
فكر في شيء من هذا القبيل ، وغاضبًا لأنها ستقول شيئًا لتديره بدلاً من أن تقول لي ."بعد مزيد
من التفكير ، اعترفت إيما أيضًا ببعض الشك الذاتي. "ماذا لو لم أكن مستعدًا؟" كانت قلقة.

في وقت متأخر من ظهر ذلك اليوم ، تبادلت إيما وكاثي تبادلًا موجزًا
حول الوضع:

إيما: سمعت أنك أخبرت اللجنة التنفيذية بذلك
لم يستطع تحمل المسؤولية الجديدة.
كاثي: انتظر ثانية. لم أقل إنك لا تستطيع التعامل مع مسؤوليتنا. قلت ببساطة إنني اعتقدت أنه
يتم ترقيتك بسرعة كاملة. لا أريدهم أن يهيئوك للفشل.

إيما: حسنًا ، كان يجب أن تأتي إليّ إذا كانت لديك شكوك.
كاثي: كنت سأتحدث معك حول هذا الموضوع. ولكن لدي أيضًا ملف
الالتزام بالتحدث إلى الإدارة.
إيما: عليك أن تتحدث معي أولاً. لا أستطيع أن أصدق
سوف تعرض مهنتي للخطر مثل هذا.
كاثي: إيما ، لقد دعمت حياتك المهنية دائمًا! هذا سؤال حول متى يجب أن تتم ترقيتك ، وليس
إذا.

بدلاً من مشاركة مشاعرها ، تثير ``إيما ''جدالاً
حول قواعد الاتصال المهني. في أي وقت من الأوقات
تقول إيما "أشعر بالأذى" أو "أشعر بالغضب" أو "أنا مرعوب لأنك أنت
قد يكون صحيحًا ، "لكن هذه المشاعر لها تأثير كبير على المحادثة.

يمكن للمشاعر غير المعلنة أن تلون المحادثة بعدد من
طرق. يغيرون تأثيرك ونبرة صوتك. يعبرون عن أنفسهم من خلال لغة جسدك أو تعبيرات وجهك. انهم قد

تأخذ شكل فترات توقف طويلة أو انفصال غريب وغير مفسر.
قد تصبح ساخرًا أو عدوانيًا أو غير صبور أو لا يمكن التنبؤ به أو
دفاعي. تظهر الدراسات أنه في حين أن القليل من الناس يجيدون اكتشاف الأكاذيب الواقعية ، يمكن
لمعظمنا تحديد متى يقوم شخص ما بتشويه أو تصنيع أو حجب عاطفة ما. هذا لأنه ، إذا

انسداد الأنابيب العاطفية الخاصة بك سوف تتسرب.
في الواقع ، يمكن للمشاعر غير المعلنة أن تخلق الكثير من التوتر
أنت تنفصل: اخترت عدم العمل مع زميل معين لأن لديك الكثير من المشاعر التي لم يتم حلها بشأنهم ،
أو أنك أصبحت بعيدًا عن زوجتك أو أطفالك أو أصدقائك.

يمكن للمشاعر غير المعلنة أن تنفجر في المحادثة

بالنسبة للبعض منا ، لا تكمن المشكلة في عدم قدرتنا على التعبير عن مشاعرنا ، بل في عدم قدرتنا على ذلك. نغضب ونظهره بطرق محرجة أو مدمرة. نبكي أو ننفجر عندما نفضل أن نتصرف بشكل مؤلف وقادر. بالطبع هناك العديد من التفسيرات المحتملة للغضب أو الدموع ، وبعضها له جذور نفسية عميقة. ومع ذلك ، فإن أحد التفسيرات الشائعة هو عكس ما قد نتوقعه. نحن لا نبكي أو نفقد أعصابنا لأننا نعبر عن مشاعرنا كثيرًا ، ولكن لأننا نادراً ما نعبر عنها. مثل فتح مشروب غازي تم اهتزازه أخيرًا ، يمكن أن تكون النتائج فوضوية.

إدوارد ، على سبيل المثال ، كان لديه عادة مزعجة تتمثل في الصراخ على زوجته عندما كان يشعر بالإحباط. أخبرنا أنه كان يعمل على تعلم التحكم في مشاعره. بغض النظر عن مدى شعوره بالانزعاج من سلوك زوجته ، فقد حاول يائسًا ألا يُظهر مشاعره. لكنه في النهاية سينفجر. كان تفسيره لهذا النمط أنه ببساطة كان عاطفيًا للغاية ، لكن جهوده لاحتواء نفسه زادت من سوء العادة.

المشاعر غير المعلنة تجعل الاستماع أمرًا صعبًا

يمكن أن تسبب المشاعر غير المعلنة مشكلة ثالثة أكثر دقة. أصعب (وأهم) مهمات الاتصال في المحادثات الصعبة هي التعبير عن المشاعر والاستماع. هناك علامة مهمة لاحظناها في تدريبنا تتضمن العلاقة المراوغة أحيانًا بين المهارتين. عندما يواجه الناس صعوبة في الاستماع ، فعادةً لا يكون ذلك بسبب عدم معرفتهم كيفية الاستماع جيدًا. من المفارقات أنهم لا يعرفون كيف يعبرون عن أنفسهم بشكل جيد. يمكن للمشاعر غير المعلنة أن تمنع القدرة على الاستماع.

لماذا ا؟ لأن الاستماع الجيد يتطلب حبًا مفتوحًا وصادقًا تجاه الشخص الآخر ، واستعدادًا وقدرة على التركيز عليه. المشاعر المدفونة تجذب الأضواء إلينا. بدلاً من التساؤل ، "كيف يكون ما يقولونه منطقيًا؟"

و "دعني أحاول معرفة المزيد" ، لدينا سجل يلعب في أذهاننا عالق في أخدود مشاعرنا: "أنا غاضب جدًا منه!" "أشعر أنها لا تهتم بي على ما يبدو ،" "أشعر بالضعف الشديد الآن." من الصعب أن تسمع شخصًا آخر عندما نشعر بأننا غير مسموعين ، حتى لو كان السبب وراء شعورنا بأننا غير مسموعين هو أننا اخترنا عدم المشاركة. غالبًا ما تزداد قدرتنا على الاستماع بشكل ملحوظ بمجرد أن نعبر عن مشاعرنا القوية.

تؤثر المشاعر غير المعلنة على احترامنا لذاتنا وعلاقاتنا

عندما تظل المشاعر المهمة غير معلن عنها ، فقد تتعرض لفقدان احترام الذات ، وتتساءل لماذا لا تلتزم بنفسك.
أنت تحرم زملائك وأصدقائك وأفراد عائلتك من فرصة التعلم والتغيير استجابة لمشاعرك. وربما يكون الأمر الأكثر ضررًا هو أنك أضرت بالعلاقة. من خلال إبعاد مشاعرك عن العلاقة ، فإنك تُبقي جزءًا مهمًا من نفسك خارج هذه العلاقة.

وسيلة للخروج من ربط المشاعر

هناك طرق للتعامل مع مشكلة المشاعر. دائمًا ما يكون العمل على إدخال المشاعر في المحادثة مفيدًا طالما أنك تفعل ذلك بطريقة هادفة. في حين أن عيوب تجنب المشاعر حتمية ، فإن عيوب مشاركة المشاعر ليست كذلك. إذا كنت قادرًا على مشاركة المشاعر بمهارة ، فيمكنك تجنب العديد من التكاليف المحتملة المرتبطة بالتعبير عن المشاعر وحتى جني بعض الفوائد غير المتوقعة. هذا هو المخرج من ترابط المشاعر.

باتباع بعض الإرشادات الأساسية ، يمكنك زيادة فرصك بشكل كبير في إدخال مشاعرك في محادثاتك وفي علاقاتك بطرق صحية وذات مغزى ومرضية: أولاً ، تحتاج إلى تحديد مشاعرك تمامًا ؛ ثانيًا ، عليك أن تتفاوض مع مشاعرك ؛ وثالثًا ، تحتاج إلى المشاركة

مشاعرك الحقيقية ، وليس الصفات أو الأحكام عن الآخر
شخص.

البحث عن مشاعرك:
تعلم أين تختبئ المشاعر

يفترض معظمنا أن معرفة ما نشعر به لم يعد أكثر تعقيدًا
من معرفة ما إذا كنا ساخنين أم باردين. نحن نعلم فقط. لكن في الواقع،
نحن في كثير من الأحيان لا نعرف كيف نشعر. يعرف الكثير منا رموز المشاعر الخاصة بنا وكذلك
نعرف المدينة التي نزورها لأول مرة.
قد نتعرف على معالم معينة ، لكننا نفشل في فهم الإيقاعات الفرعية للحياة اليومية ؛ يمكننا أن
نجد الجادات الرئيسية ، لكننا نبقى
غافل عن تشابك الشوارع الخلفية حيث يكون العمل الحقيقي. قبل
يمكننا الوصول إلى حيث نحن ذاهبون ، نحتاج إلى معرفة أين نحن.
عندما يتعلق الأمر بفهم عواطفنا ، حيث يكون معظمها
نحن خسرنا.

هذا ليس لأننا أغبياء ، ولكن لأننا ندرك المشاعر
تتحدى. المشاعر أكثر تعقيدًا ودقة منا
تخيل عادة. علاوة على ذلك ، فإن المشاعر جيدة جدًا في التنكر
أنفسهم. مشاعر أننا غير مرتاحين للتنكر
كمشاعر نحن أكثر قدرة على التعامل معها ؛ مجموعات من المشاعر المتناقضة تتنكر في شكل
عاطفة واحدة ؛ والأهم المشاعر
يحولون أنفسهم إلى أحكام واتهامات ونسب.

اكتشف بصمتك العاطفية

بينما نكبر ، يطور كل واحد منا "بصمة عاطفية" مميزة يتم تحديد شكلها من خلال المشاعر التي
نعتقد أنها
لا بأس أن يكون لديك والتعبير عنها والتي ليست كذلك. فكر مرة أخرى عندما كنت
كانوا يكبرون. كيف تعاملت عائلتك مع المشاعر؟ أي المشاعر تمت مناقشتها بسهولة ، وأيها
لم يتظاهر الناس
هناك؟ ما هو دورك في الحياة العاطفية للأسرة؟ ماذا او ما
العواطف التي تجد الآن أنه من السهل الاعتراف بها والتعبير عنها ، و

مع من؟ ما الذي تجده أكثر صعوبة؟ عندما تفكر في إجاباتك على هذه الأسئلة ، ستبدأ ملامح بصمتك العاطفية في الظهور.

لكل منا بصمة فريدة. قد تعتقد أنه لا بأس من الشعور بالشوق أو الحزن ، لكن ليس من الجيد أن تشعر بالغضب. قد يكون من السهل علي التعبير عن الغضب ، بينما مشاعر الخزي أو الفشل خارج الحدود. ولا يقتصر الأمر على ما يسمى بالمشاعر السلبية فقط. يجد البعض منا أنه من السهل التعبير عن خيبة الأمل ، ولكن من الصعب التعبير عن المودة أو الفخر أو الامتنان.

في حين أنه قد تكون هناك موضوعات مشتركة ، فإن بصمتك العاطفية ستكون مختلفة في العلاقات المختلفة. سيختلف وعيك وقدرتك على التعبير عن مشاعرك اعتمادًا على ما إذا كنت مع والدتك أو صديقك المفضل أو رئيسك في العمل أو الشخص الجالس بجانبك على متن الطائرة. يمكن أن يكون استكشاف ملامح بصمتك عبر مجموعة متنوعة من العلاقات مفيدًا للغاية في زيادة وعيك بما تشعر به ولماذا.

تقبل أن تكون المشاعر طبيعية وطبيعية. أحد الافتراضات التي يدمجها الكثير منا في بصمتنا هو الافتراض بأن هناك شيئًا خاطئًا بطبيعته في الشعور بالمشاعر. كما لاحظ ريك ، القاضي المتعب ، "في عائلتي تعلمنا ألا نتحدث عن مشاكلنا أو المشاعر التي تصاحبها." بالنسبة للبعض منا ، مجرد الشعور بالمشاعر ، أي مشاعر ، يكفي لإحداث العار لنا.

اعتمادًا على كيفية تعاملنا معها ، يمكن أن تؤدي المشاعر إلى مشاكل كبيرة. لكن المشاعر نفسها هي فقط. بهذا المعنى ، فإن المشاعر مثل الذراعين أو الساقين. إذا ضربت أو ركلت شخصًا ما ، فإن ذراعيك أو ساقيك يسببان مشكلة. لكن لا يوجد شيء خاطئ بطبيعته في الذراعين أو الساقين. نفس الشيء مع المشاعر.

اعلم أن الأشخاص الطيبين يمكن أن يكون لديهم مشاعر سيئة. الافتراض الثاني الذي يدمجه الكثير منا في بصمتنا هو أن هناك مشاعر معينة يجب ألا يشعر بها "الأشخاص الطيبون" أبدًا: الأشخاص الطيبون لا يغضبون من الأشخاص الذين يحبونهم ، ولا يبكون ، ولا يفشلون ، و إنهم ليسوا عبئًا أبدًا. إذا كنت شخصًا جيدًا ، فلدينا أخبار سارة: الجميع يشعر بالغضب ، والجميع يشعر بالرغبة في البكاء ، ويفشل الجميع ، ويحتاج الجميع إلى أشخاص آخرين.

لن تكون دائمًا سعيدًا بما تشعر به. بالنسبة للامتحان ، تفترض أنك يجب أن تشعر بالحزن في جنازة أخيك ولكنك تجدها
بدلا من ذلك تشعر بالغضب فقط. أنت تعلم أنك يجب أن تكون متحمسًا
حول الحصول أخيرًا على الوظيفة التي تحلم بها ، ولكنك بدلاً من ذلك غير متحفز
ويبكي. سواء كان ذلك منطقيًا أم لا ، أنت كذلك. وأثناء ذلك
قد يكون من دواعي سروري أن يكون لديك فقط مشاعرك الجيدة تجاهك
الأم ، ستكون هناك أوقات تشعر فيها بالغضب أو الاستياء أو
خجلان. كلنا نختبر مثل هذا الصراع ، وليس له ما يفعله
سواء كنا شخصًا صالحًا أم لا.
هناك أوقات يخدم فيها إنكار المشاعر وظيفة منطقية نفسية أعمق: في مواجهة القلق الشديد أو الخوف أو الخسارة أو
الصدمة ، إبعاد نفسك عن مشاعرك يمكن أن يساعدك في التعامل مع الحياة اليومية. كما يقول المثل ، "لا تهدم الحائط حتى
أنت تعرف سبب طرحها ."في نفس الوقت ، الحقيقة هي ذلك
سيكون للمشاعر غير المعترف بها تأثير على التواصل. عند تساوي جميع الأشياء ، من الأفضل السعي نحو فهم مشاعرك ، ربما بمرور الوقت مع معالج أو معالج.

صديق موثوق به. عندما تبدأ في الشعور بالأشياء التي كانت موجودة طوال الوقت
وتبدأ في التعامل مع الأسباب الكامنة وراء هذه المشاعر ، لديك
التفاعلات مع الآخرين -بما في ذلك المحادثات الصعبة -سوف
أصبح من السهل التعامل معها بشكل متزايد.

تعلم أن مشاعرك لا تقل أهمية عن مشاعرك. لا يستطيع البعض منا رؤية مشاعرنا لأننا تعلمنا على طول الطريق أن مشاعر الآخرين أكثر أهمية

من بلدنا.

على سبيل المثال ، كان من المفترض دائمًا أن ينتقل والدك
مع عائلتك عندما بدأت صحته في التدهور. ولكن الآن بعد أن
لديه ، بدأت مطالبه المستمرة وغرابة في اتخاذ a
عدد الضحايا ، خاصةً علاوة على إدارة أدويته وزيارات الطبيب المتكررة. أنت مرهق ومحبط ، وتتساءل لماذا لديك
لا يرغب الأخ في القيام بنصيبه. ومع ذلك ، فأنت لا تطرحه مع الوالدين
أو الأخ. "إنه صعب ، لكنه ليس بهذه الصعوبة ،" كما تقول. "الى جانب ذلك، أنا
لا تريد أن تهز القارب ."

صديقتك تتصل وتقول إنها لا تستطيع تناول العشاء يوم الجمعة بعد كل شيء.
إنها تتساءل عما إذا كان يوم السبت على ما يرام. تقول صديق

لها في المدينة وتريد مشاهدة فيلم يوم الجمعة. أنت تقول ، "بالتأكيد ، إذا
هذا أفضل لك ."على الرغم من أنك قلت نعم ، إلا أن يوم السبت ليس كذلك في الواقع
مفيد لك ، لأنك خططت للذهاب إلى مباراة بيسبول.
ومع ذلك ، تفضل أن ترى صديقتك ، لذا عليك التخلي عن تذكرتك.
في كل حالة من هذه المواقف ، اخترت وضع شخص آخر
قبل المشاعر الخاصة بك. هل لهذا معنى؟ هل إحباط والدك أم راحة البال لأخيك أهم من راحة بالك؟ هو
رغبة صديقتك في مشاهدة فيلم مع صديقتها أكثر أهمية
من رغبتك في مشاهدة مباراة بيسبول؟ لماذا يعبرون عن ذلك
مشاعرهم وتفضيلاتهم ، لكنك تتعامل مع مشاعرك على انفراد؟
هناك عدة أسباب قد تجعلك تختار تكريم الآخرين
حتى عندما يعني ذلك إهانة لشرفك. القاعدة الضمنية
أنت تتابع هو أنه يجب أن تكون سعادة الآخرين في المقدمة. إذا لم يحصل ذلك على أصدقائك أو أحبائك أو زملائك
على طريقتهم ، سيشعرون بالسوء ، وبعد ذلك سيكون عليك التعامل مع تسلسل السلبيات. قد يكون هذا صحيحًا ، لكنه غير عادل بالنسبة لك. غضبهم لا
أفضل أو أسوأ من لك.
"حسنًا ، من الأسهل ألا تهز القارب" ، كما تعتقد. "أنا لا أحب
عندما يكونون غاضبين مني ."إذا كنت تفكر في هذا ، فأنت كذلك
التقليل من قيمة مشاعرك واهتماماتك. الأصدقاء والجيران
وسيتعرف الرؤساء على ذلك ويبدأون في رؤيتك كشخص هم
يمكن التلاعب. عندما تكون مهتمًا بمشاعر الآخرين أكثر من اهتمامك بمشاعر الآخرين ، فإنك تعلم الآخرين أن يتجاهلوا مشاعرك أيضًا.
واحذر: أحد أسباب عدم قيامك بإثارة المشكلة هو ذلك
أنت لا تريد تعريض العلاقة للخطر. ومع ذلك ، من خلال عدم إثارة ذلك ، فإن الاستياء الذي تشعر به سوف ينمو ويؤدي ببطء إلى تآكل العلاقة
على أي حال.

ابحث عن مجموعة المشاعر وراء الملصقات البسيطة

غالبًا ما كان براد ووالدته على خلاف بشأن بحث براد عن عمل. براد
كثيرا ما اتصلت الأم لحث ابنها على إرسال سيرته الذاتية والذهاب إليه
المقابلات ، للتواصل. من جانبه ، لم يكن براد مهتمًا كثيرًا. هو
ضبط والدته أو حاول تغيير الموضوع.

تحدث إلى صديق عن المشكلة ، ونصحه بعدم الانسحاب ولكن بدلاً من ذلك يخبر والدته بما يشعر به.
"ما هي النوايا الحسنة أن تفعل؟" سأل براد. "كل ما أشعر به هو الغضب. إنها تقودني إلى الجنون." لكن صديق براد أصر على ذلك ، وشجعه على التفكير فيما يشعر به بالإضافة إلى الغضب. قبل براد تحدي صديقه ، وفي ذلك المساء ، وضع قائمة بكل الأشياء التي كان يشعر بها -حول البحث عن وظيفة ، وعن والدته ، وعن نفسه.

لقد ذهل. فيما يتعلق بالبحث عن عمل ، كان يشعر باليأس والارتباك والخوف. تأجيل البحث كان طريقة براد لتأجيل بعض القلق. بالنسبة لأمه ، كانت مشاعر براد أكثر تعقيدًا. من ناحية أخرى ، لقد جرب بالفعل حثها المستمر على أنه مصدر إزعاج كبير. من ناحية أخرى ، فقد اختبرها أيضًا كشكل من أشكال الحب والرعاية ، وهذا يعني الكثير بالنسبة له.

عن نفسه ، شعر براد بالخجل في الغالب. كان يعتقد أنه كان يخدع والدته وأنه ، على الأقل حتى الآن ، كان يهدر إمكاناته وتعليمه الجامعي. ولكن حتى عندما شعر بالخجل ، شعر أيضًا ببعض الفخر. حصل العديد من أصدقائه على وظائف في تدريب الرجل ، وكان بإمكان براد أيضًا أن يسلك هذا الطريق. لكن هذا لم يكن ما يريده ، وكان على استعداد لقبول ضغوط البحث عن شيء يناسبه بشكل أفضل. في هذه الأثناء ، كان يعيل نفسه بوظائف غريبة ، ولم يطلب قط فلسًا من والدته.

من خلال الإيحاء بأن براد شعر بأكثر من مجرد غضب ، قدم له صديق براد نظرة ثاقبة قوية. حيث رأى براد في الأصل عاطفة واحدة فقط ، كان قادرًا على العثور على مجموعة كاملة من المشاعر.
في العديد من المواقف ، يُعمينا عن تعقيد مشاعرنا من خلال شعور قوي واحد يتفوق على الآخرين. في حالة براد كان الغضب. في مواقف أخرى ، ولأشخاص مختلفين ، قد يكون عاطفة مختلفة.

مجرد التعرف على طيف المشاعر التي يصعب العثور عليها قد يثير وميض التعرف عليك. في الصفحة. ، 96هناك قائمة جزئية لبعض المشاعر التي ، على الرغم من أنها مألوفة تمامًا في الملخص ، يصعب أحيانًا على الأشخاص تحديدها في أنفسهم أو التعبير عنها للآخرين.

لا تدع المشاعر الخفية تمنع المشاعر الأخرى. النمط الشائع الآخر هو وجود شعور لسنا على دراية به ، ولكن هذا يتعارض مع تجاربنا مع ذلك.

واجهت جميلة صعوبة في التعبير عن مشاعر الحب تجاه زوجها. قالت: "أعلم أنني أحبه".

"لقد كان كريمًا وزوجًا صالحًا ، تحمل كل أشيائي. لكني أجد صعوبة في السماح له بمعرفة أنني أحبه. "كان هناك شيء ما يتصرف ككتلة ، ولم تكن متأكدة تمامًا من ماهيته.

في البداية ، ألقت جميلة باللوم على نفسها: "قد تكون هذه مجرد طريقة أخرى لا أستطيع أن أتعامل معها. يمكن للزوجة الصالحة أن تخبر زوجها إنها تهتم به ." في جهودنا للمدرب سألناها جميلة عما إذا كانت قد أعربت عن مشاعر أخرى تجاه زوجها. نحن

منظر طبيعي في بعض الأحيان
من الصعب العثور على المشاعر

الحب
حنون ، رعاية ، قريب ، فخور ، عاطفي

الغضب
محبط ، ساخط ، غاضب ، ساخط

جرح
خذل ، خائن ، خائب الأمل ، محتاج

عار
محرج ، مذنب ، نادم ، مذل ، كراهية الذات

يخاف
قلق ، مرعوب ، قلق ، مهووس ، مريب

عدم الثقة بالنفس
غير كافٍ ، غير جدير ، غير كفؤ ، غير محفز

مرح
سعيد ، متحمس ، كامل ، مبتهج ، المحتوى

حزن
حزين ، حزين ، كئيب ، مكتئب

الغيرة
حسود ، أناني ، طماع ، حزين ، شوق

اِمتِنان
ممتن ، ممتن ، مرتاح ، معجب

الشعور بالوحدة
مقفر ، مهجور ، فارغ ، شوق

كانت مهتمة بشكل خاص فيما إذا كانت تعبر عن غضب أو خيبة أمل. وأكدت "أنت تفتقد النقطة".

"أحاول أن أتعلم التعبير عن الحب. إذا كان من حق أي شخص أن يغضب ، فهذه فرقة الزوج الخاصة بي ، لأنها مضطرة لتحمل معي طوال الوقت ."

أثار هذا التعليق بعض الأعلام. في أي زواج ، في أي علاقة ، سيشعر كل شخص على الأقل ببعض الغضب تجاه الآخر.

"هل شعرت يومًا بالغضب تجاه زوجك؟" سألنا. قالت أخيرًا: "أتوقف في بعض الأحيان". سألنا ، "ماذا ستقولين لفرقة الزوج الخاصة بك ، إذا كان بإمكانك أن تتخل حذرك تمامًا ، إذا

يمكنك التنفيس عنه -إخراج كل شيء من صدرك -دون أي عواقب على الإطلاق؟ "

بعد بداية بطيئة ، كانت جميلة صريحة بشكل مفاجئ: "بالتأكيد ، أنا ليست أفضل زوجة ، لكن لا عجب أن أهرب منك في كل فرصة احصل على! لقد سئمت من أنك تلعب دور الضحية طوال الوقت ، سئمت من تافهك المخاوف والشكوى المستمرة! قد لا أكون مثاليًا ، لكنك لست كذلك هبة الله سواء يا صديقي! هل توقفت يومًا عن التفكير في تأثير ملف القنص المستمر على عاتقي ؟! "

وأضافت جميلة حالما تنتهي ، "بالطبع لن أفعل أبدًا قّل أيًا من ذلك ، وفي الحقيقة ، لا أعرف ما إذا كان أي منها عادلًا جدًا. . لا يهم ما إذا كانت عادلة أو معقولة أو عقلانية. ما يهم هو

أنه موجود هناك. يمكنك تخيل تأثير غضبها المدفون على قدرة جميلة على التعبير عن الحب لزوجها. أو لذلك يهم ، على محاولاتها للتعبير عن أي مشاعر على الإطلاق. الغضب، على الرغم من أنها أخفتها حتى عن نفسها ، كانت تقف في طريقها. عبّرت جميلة عن الأمر جيدًا: "إذا كان بإمكاني مشاركة بعض من ذلك ، فسيكون الأمر سهلاً لموازنة ذلك مع الحب الذي أشعر به ."

دعنا ننتقل للحظة السؤال المهم حول ما إذا كان و كيفية التعبير عن المشاعر مثل الغضب. سنعود إلى هذا المثال في القسم أدناه حول التفاوض مع مشاعرك.

ابحث عن المشاعر الكامنة تحت السمات ، الأحكام والاتهامات

الفول السوداني ليس بالمكسرات. الحيتان ليست أسماك. الطماطم ليست خضروات. والإسناد والأحكام والاتهامات ليست مشاعر.

ارفع الغطاء عن السمات والأحكام. كما رأينا، إن أحد مخاطر تحديد نوايا الآخرين هو أنه يمكن أن يؤدي إلى الدفاعية وسوء الفهم. ثانية

الخطر هو أن الصفات نفسها مستهلكة لدرجة أننا نفشل في رؤية المشاعر الحقيقية التي تحفزهم.

حدث هذا لإميلي في علاقتها بصديقتها روز.
تشرح إميلي: "روز ليست دافئة". "لقد ساعدتها في التغلب على مشاكلها ، وتحدثت معها طوال الوقت ، وحافظت على صحبتهم عندما كانت تشعر بالوحدة. كنت دائما هناك من أجلها. ولم تقل كلمة شكر قط ."تدعي إميلي أنها شاركت بالفعل مشاعرها مع روز وأن ذلك لم يساعد.

ماذا قالت إميلي لروز بالضبط؟ "أخبرت روز كيف شعرت بالضبط. كنت صادقا. أخبرتها أنه في بعض الأحيان يمكن أن تستوعب نفسها و

طائش. وصحيح أن تشكيلها ، ذهبت في الهجوم. أخبرتني أنني كنت شديد الحساسية. هذا ما تحصل عليه عندما تتحدث عن مشاعرك مع شخص مثل روز. لا يستحق كل هذا العناء. "

لاحظ ما نقلته إميلي. قالت: "إنك مستغرق في نفسك. يعتقد أنك أقل. "كلاهما

نحن نترجم مشاعرنا إلى أحكام "إذا كنت صديقًا جيدًا لكانت هناك من أجلي."
الصفة "لماذا كنت تحاول أن تؤذيني؟"
التوصيفات "أنت مجرد متهور جدًا."
حل المشكلات "الإجابة هي أن تتصل بي كثيرًا."

أحكام حول روز. لا يوجد منهم بيان

كيف تشعر إميلي. من خلال هذه الملاحظة ، تستطيع إميلي التركيز بشكل أكثر وضوحًا على مشاعرها: "أعتقد أنني أشعر بالأذى. أشعر بالحيرة تجاه الصديق

سفينة. أشعر بالغضب من روز. في مستوى ما أشعر بنوع من ذلك

شعرت بالحرج لأنني وضعت كل هذا العمل في صداقة من الواضح أنها لم تكن مهمة لها.
إلى أي مدى يمكن أن أكون غبيًا؟ "
يصعب أحيانًا رؤية الفرق بين الأحكام على الآخرين وبيانات مشاعرنا. الأحكام تشبه المشاعر عندما نقولها. إنهم مدفوعون بالغضب أو الإحباط أو الأذى ، والشخص الموجود على الطرف المتلقي يفهم بوضوح شديد أننا نشعر بشيء ما. لسوء الحظ ، ربما لا يكون هذا الشخص متأكدًا مما نشعر به ، والأهم من ذلك ، هو fo

متهمون بحقيقة أننا نحكم وننسب ونلوم.
هذا طبيعي فقط.
على الرغم من أنهم قد يشعرون بالتشابه ، إلا أن هناك فرقًا كبيرًا بين "أنت طائش ومنغمس في الذات" و "أشعر بالأذى والارتباك والإحراج". يعد اكتشاف المشاعر الكامنة حول وتحت الصفات والأحكام الغاضبة خطوة أساسية في إدخال المشاعر في المحادثة بشكل فعال.

استخدم الرغبة في إلقاء اللوم كدليل للعثور على المشاعر المهمة.
الشكوى الشائعة عندما نشجع الناس على التحدث من حيث المساهمة المشتركة بدلاً من اللوم هي أن المحادثة التي تلت ذلك تجعلهم يشعرون بعدم الرضا. يبدو الأمر كما لو أنهم عالقون في وعاء من اللبن الخالي من الدسم عندما يتوقون إلى الآيس كريم الحقيقي. ونتيجة لذلك ، فإنهم يميلون إلى استنتاج أن الحديث عن المساهمة ليس هو الشيء الحقيقي ، وأنهم يحتاجون حقًا إلى إلقاء اللوم على الجانب الآخر.

لكن الشيء غير المرضي ليس الفشل في التعبير عن اللوم ، ولكن الفشل في التعبير عن المشاعر. ينشأ الدافع إلى إلقاء اللوم عندما يتم استكشاف نظام المساهمة في فراغ المشاعر. عندما لا نستطيع تجاوز الحاجة إلى القول ، "اعترف بذلك! كان هذا خطأك! "يجب أن ندرك ذلك كدليل مهم على أننا نجلس على المشاعر المعبر عنها. لا ينبغي أن يكون الشعور بالنقص الذي يصاحب أحيانًا محادثة حول المساهمة حافزًا للوم ، بل حافزًا للبحث بشكل أكبر عن المشاعر الخفية. بمجرد التعبير عن هذه المشاعر ("هذا ما ساهمت به ، هذا ما أعتقد أنك ساهمت به ، والأهم من ذلك ، انتهى بي الأمر بالشعور بالتخلي") ، تتراجع الرغبة في إلقاء اللوم.

لا تعامل المشاعر على أنها إنجيل: تفاوض معهم

زميل لنا قاعدتان للتعبير عن المشاعر. يبدأ بشرح القاعدة الثانية: حاول إدخال كل ما تشعر به في المحادثة. معظم الناس مرعوبون من هذه القاعدة. بالتأكيد ، نعتقد أن هناك الكثير من المشاعر التي من الأفضل تركها

غير معبر عنه. وهو ما يقود صديقنا إلى الحكم رقم واحد: قبل
قول ما تشعر به ، تفاوض مع مشاعرك.
يفترض معظمنا أن مشاعرنا ثابتة وغير قابلة للتفاوض ،
وأنه إذا كانت ستتم مشاركتها بشكل أصلي ، فيجب مشاركتها
"كما هي." في الواقع ، تستند مشاعرنا على تصوراتنا وإدراكنا
التصورات (كما رأينا في الفصول الثلاثة السابقة) غير قابلة للتحقيق. عندما نرى العالم بطرق جديدة ، تتغير
مشاعرنا بشكل جذري. قبل مشاركة المشاعر ، إذن ، من الضروري التفاوض مع

أنفسنا.

ماذا يعني أن نتفاوض مع مشاعرنا؟ حساب الأساس ، إنه ينطوي على إدراك أن مشاعرنا تتشكل كرد
فعل لأفكارنا. تخيل أنه أثناء الغوص ، أنت

فجأة ترى سمكة قرش تنزلق في المشهد. يبدأ قلبك بالقصف و
قلقك يرتفع بشدة. أنت مرعوب ، وهذا أمر عقلاني تمامًا
وشعور مفهوم.
تخيل الآن أن تدريبك على علم الأحياء البحرية يمكّنك من ذلك
حدده على أنه قرش الشعاب المرجانية ، والذي تعرف أنه لا يفترس أي شيء
كبيرة مثلك. قلقك يختفي. بدلا من ذلك تشعر بالحماس و
فضولي لملاحظة سلوك القرش. إنه ليس القرش هذا
تغير؛ إنها القصة التي تخبرها لنفسك بما يحدث. في
في أي موقف معين ، فإن مشاعرنا تتبع أفكارنا.
هذا يعني أن الطريق لتغيير مشاعرك قد انتهى
تغيير تفكيرك. كما رأينا في "ماذا حدث؟" التقارب ، غالبًا ما يتم تشويه تفكيرنا بطرق يمكن التنبؤ بها ، مما يوفر
أرضية غنية للتفاوض مع عواطفنا. أولاً ، نحن بحاجة إلى تحسين قصتنا. ما هي القصة التي نرويها لأنفسنا
والتي تولد ما نشعر به؟ ما هي قصتنا المفقودة؟ ماذا يمكن أن تكون قصة الشخص الآخر؟ دائمًا تقريبًا ،
يؤدي الوعي المتزايد بقصة الشخص الآخر إلى تغيير ما نشعر به.

بعد ذلك ، نحتاج إلى استكشاف افتراضاتنا حول نوايا الآخر لكل ابن. إلى أي مدى تستند مشاعرنا
على عدم اختبارها
افتراض حول نواياهم؟ قد يكون لدى الشخص الآخر
تصرفت بغير قصد أو من نوايا متعددة ومتضاربة؟
كيف تؤثر نظرتنا لنواياهم على ما نشعر به؟ و ماذا
حول نوايانا؟ ما الذي كان يحفزنا؟ كيف لنا
أثرت الإجراءات عليهم؟ هل هذا يغير ما نشعر به؟

أخيرًا ، يجب أن ننظر في نظام المساهمة. هل نحن قادرون على رؤية مساهمتنا في المشكلة؟ هل نحن قادرون على وصف مساهمة الشخص الآخر دون لوم؟ هل نحن على دراية بالطرق التي تشكل بها كل مساهمة من مساهماتنا نمطًا معززًا يضخم المشكلة؟ بأي طريقة يغير هذا ما نشعر به؟

لا نحتاج إلى إجابات محددة لهذه الأسئلة. في الواقع ، حتى أجرينا محادثة مع الشخص الآخر ، لا يمكننا إلا الافتراض. لكن يكفي طرح الأسئلة ، والتعامل معها ، والسير حول منحوتة مشاعرنا وملاحظتها من زوايا مختلفة. إذا كنا مدروسين ، إذا كنا صادقين ، إذا تعاملنا مع الأسئلة بصراحة وبروح من الإنصاف ، فإن مشاعرنا ستبدأ في التحول. قد يفقد غضبنا حده. قد يكون جرحنا أقل عمقًا ؛ قد تشعر بأن مشاعر الخيانة أو الهجر أو الخجل أو القلق لدينا يمكن التحكم فيها بشكل أكبر.

لنتأمل مرة أخرى حالة جميلة مع زوجها. ساعد التنفيس عن مشاعرنا جميلة على التواصل مع مشاعر الغضب. لكن الغضب لم يكن كل ما كانت تشعر به ، ولم تفكر في نفسها كضحية أو زوجها على أنه مثير للشفقة عند التفكير. عندما نظرت إلى الموقف من وجهة نظره ، عندما سألت نفسها عما يمكن أن تكون نواياه ، عندما لم تركز على اللوم ولكن على ما ساهم به كل منهم ، أصبحت صورتها للموقف أكثر تعقيدًا ، كما فعلت هي. مشاعر.

لقد كانت قادرة على اتخاذ الموقف والاحتفاظ بالعديد من الأشياء في رأسها في وقت واحد ، ومشاركة كل هذه الأشياء مع زوجها.
قالت له: "أعلم أنني ساهمت في المشاكل التي نواجهها".
"أعتقد أن الغضب والإحباط اللذين كنت أشعر بهما كرد فعل على مساهماتك جعلني أركز على مشاكلنا أكثر من التركيز على نقاط قوتنا. ولكن عندما أتراجع عن ذلك ، فإن الأمر الواضح بالنسبة لي هو أنني أحبك كثيرًا ، وأود أن تتحسن الأمور ."

أدركت جميلة أنه من خلال العمل ، ولكن ببطء ، للتعبير عن بعض مشاعر الغضب لديها ، فإنها سوف تمهد الطريق للتعبير عن الحب الذي دفعها في الأصل لطلب المساعدة.

لا تنفيس: صِف المشاعر بعناية

بمجرد أن تجد مشاعرك وتفاوضت معهم ، فأنت
مواجهة مهمة تقرير كيفية التعامل مع تلك المشاعر. سيكون هنالك
الأوقات التي قررت فيها أن مشاركة مشاعرك غير ضرورية أو
غير مفيد. في أوقات أخرى ، بالطبع ، ستأخذ مشاعرك مركز الصدارة
مرحلة في المحادثة.
كثيرًا ما نخلط بين أن تكون عاطفيًا والتعبير عن المشاعر
بوضوح. هم مختلفون. يمكنك التعبير عن مشاعرك جيدًا دون أن تكون عاطفيًا ، ويمكن أن
تكون عاطفيًا للغاية دون التعبير عن الكثير من أي شيء على الإطلاق. مشاركة المشاعر بشكل
جيد وواضح
يتطلب التفكير. فيما يلي ثلاثة مبادئ توجيهية للتعبير
مشاعرك التي يجب أن تساعد في تخفيف قلقك وجعل محادثة فعالة أكثر احتمالا.

.1تأطير المشاعر مرة أخرى في المشكلة

الخطوة الأولى في التعبير عن المشاعر بشكل جيد تتضمن ببساطة التذكر
أنها مهمة. تقريبا كل محادثة صعبة ستؤثر على مشاعر قوية. من الممكن دائمًا تحديد مشكلة
بدون
إشارة إلى المشاعر. لكن هذا ليس حلًا حقيقيًا للمشكلات. إذا كانت المشاعر
هي القضية الحقيقية ، ثم يجب معالجة المشاعر.
مشاعرك لا تحتاج إلى أن تكون عقلانية للتعبير عنها. التفكير في أن
لا يجب أن تشعر كما تفعل نادرًا ما تغير حقيقة ما تفعله.
تعد مشاعرك ، على الأقل في الوقت الحالي ، جانبًا مهمًا من جوانب
صلة. يمكنك تمهيد تعبيرهم مع الاعتراف بذلك
أنت غير مرتاح لهذه المشاعر ، أو أنك غير متأكد
إنها منطقية ، لكن اتبع هذه المقدمة بالتعبير عنها. لك
الغرض هنا هو ببساطة إخراجهم. يمكنك أن تقرر ما تفعله حيالها لاحقًا ، إن وجدت.

2.التعبير عن الطيف الكامل لمشاعرك

دعنا نعود إلى الحديث بين براد ووالدته حول

البحث عن عمل براد. من السهل معرفة سبب تردد براد في التعبير عن مشاعره عندما لا يدرك سوى غضبه. يتخيل نفسه يقول لأمه أنه غاضب منها ، فقط ليقول لها نفس الرد. في أحسن الأحوال ، لن تذهب المحادثة إلى أي مكان. على الأرجح ، سيشعر كل منهم بالغضب أكثر من ذي قبل.

ولكن ماذا لو استغرق براد وقتًا في رسم صورة أكثر اكتمالاً؟
بدلاً من أن تقول ، "أمي ، أنت تقودني للجنون!" قد يقول براد ، "عندما تسألني كيف تسير عملية البحث عن وظيفة ، أشعر بأمرين. الشيء الوحيد الذي أشعر به هو الغضب. أفترض أن هذا لأنني طلبت منك عدم طرحه ، وأنت تفعل ذلك على أي حال. لكن في الوقت نفسه ، جزء مني يقدّرني ويطمئن على أن الأمور ستكون على ما يرام. هذا يعني الكثير أنك تبحث عني وأنك تهتم ."

وعندما تسأل والدته لماذا لا يكون أكثر عدوانية بشأن البحث عن وظيفة ، بدلاً من قول ، "توقف عن مضايقاتي ،" قد يقول براد ، "من الصعب علي التحدث معك حول هذا الأمر. عندما أفكر في الأمر ، ينتهي بي الأمر بالشعور بالخجل ، ربما أضيع إمكانياتي أو أحبطك ."

من خلال وضع النطاق الأوسع لمشاعره في المحادثة ، قام براد بتغيير طبيعة المحادثة. لم تعد معركة غضب. لقد أضفى براد بعض العمق والتعقيد إلى المناقشة ، ومنح والدته بعض الأشياء للتفكير فيها. إنها تفهم بشكل أفضل ما الذي يحفز سلوك ابنها وتأثير أفعالها عليه. لا تنتهي المحادثة بتعبير براد عن المشاعر ؛ في الواقع ، هذه مجرد البداية. كما أن التعبير عن النطاق الكامل للمشاعر لا يجعل المحادثة "سهلة". لكنها قد تكون أقل إثارة للجدل ، وتؤدي إلى قدر أكبر من الفهم والمشاركة ، وتمهد الطريق نحو أنماط مختلفة من التفاعل تكون أكثر دعمًا لبعضها البعض.

3.لا تقيم -شارك فقط

الحصول على مشاعر الجميع على الطاولة ، مسموعة ومعترف بها ، هو
قبل أن تتمكن من البدء في الفرز بينها. إذا قلت ، "شعرت
يؤلمون "ويقولون ،" أنت تبالغ في رد فعلك ،"عملية النضال
نحو فهم أعمق لبعضنا البعض وللمشكلة هو دائرة قصر. التقييم السابق لأوانه لمعرفة ما إذا كانت
المشاعر سارية من شأنه أن يقوض تعبيرها ، وفي النهاية العلاقة. يمكنك إنشاء منطقة خالية من التقييم
من خلال احترام الإرشادات التالية: مشاركة المشاعر الصافية (بدون أحكام ،

الصفات ، أو اللوم) ؛ حفظ حل المشكلات حتى وقت لاحق ؛ ولا تفعل
احتكر.

عبر عن مشاعرك دون إصدار أحكام أو إسناد أو لوم. كثيرًا ما يقول الناس ، "لقد عبرت عن
مشاعري ، وكل ما فعلته كان
تسبب في قتال ."تذكر قصة إميلي وروز. قالت إميلي لروز
أنها كانت تعتقد أن روز "طائشة وممتعة في ذاتها" لأن
لم يشكر روز إميلي لكونها صديقة جيدة خلال فترة روز. ليس من المستغرب أن يصبح روز دفاعيًا وغاضبًا.

بعد أن أدركت أنها قد أعربت عن أحكامها بشأن روز
بدلاً من مشاعرها الخاصة ، بدأت إميلي من جديد: "بدلاً من إصدار الأحكام
لقد شرحت لها للتو أنني شعرت بالأذى. وحيرة بشأن حالة
صداقتنا. لقد اندهشت. كانت نادمة للغاية ، ولم تستطع
توقف عن شكرني على الطريقة التي ساعدتها بها ."
التحدث عن المشاعر بنجاح يتطلب منك أن تكون دقيقًا
في أخذ الأحكام والصفات وأقوال اللوم
الخروج مما تقوله ، ووضع بيان المشاعر فيه
أمر بالغ الأهمية للنظر إلى الكلمات الفعلية التي تستخدمها لمعرفة ما إذا كان
هذه الكلمات تنقل حقًا ما تريده منهم. على سبيل المثال ، ملف
عبارة "أنت لعنة لا يمكن الاعتماد عليها!" هو حكم عن
شخصية شخص آخر. لا توجد إشارة في البيان إلى
كيف يشعر المتحدث. لا ينبغي أن نتفاجأ إذا كان الرد "أنا
أنا لست لا يمكن الاعتماد عليها! "
في المقابل ، قال البيان "أشعر بالإحباط. أنت لم ترسل

رسالة ، "يزيل اللوم ويركز على المشاعر الكامنة وراءها. مثل هذه الصيغة لن تجعل كل مشاكلك تختفي من الكمثرى ، ولكن من المرجح أن تؤدي إلى مناقشة مثمرة.

تحدث صعوبة أكثر دقة ولكنها شائعة بنفس القدر عندما نقوم بذلك
امزج بيان المشاعر الخالص مع بيان اللوم. نحن نقول،
"لم تتصل بي كما قلت. إنه خطأك أنني شعرت بالأذى ."هذه
يحتوي البيان على شعور -"شعرت بالأذى" -ولكنه يحتوي أيضًا على
استنتاج حول السببية ، ومن هو المسؤول عن إصابتي.
من المرجح أن يركز الشخص الذي تتحدث معه على حقيقة أنك أنت
يلومونهم بدلاً من التركيز على مشاعرك. أفضل طريقة ل
يعبر عن هذا للتعبير عن الشعور النقي أولاً -"عندما لم تتصل ، أنا
شعرت بالأذى -"ولاستكشاف المساهمة المشتركة (وليس اللوم) لاحقًا.

لا تحتكر: كلا الجانبين يمكن أن يكون لديهما مشاعر قوية في
نفس الوقت. إذا كنت أنت وشريكك الآخر تقومان بإجراء اختبار pingلمتجر البقالة ، فمن غير
المرجح أن يقوم أحدكم فقط بوضع الطعام في
عربة البقالة. بدلاً من ذلك ، سترمي كلاكما عناصرك المفضلة.
نفس الشيء صحيح عند مناقشة المشاعر. يمكنك أن تشعر بالغضب من
مديرك للطريقة التي عاملتك بها عندما وصلت إلى العمل متأخرًا ، و
يمكن أن تشعر بالضيق معك لعدم إنجاز المذكرة
زمن. إذا كانت لديك مشاعر قوية ، فمن المحتمل جدًا أن يكون الشخص الآخر
لا للغاية. وكما أن مشاعرك المتناقضة لا تلغي كل منها
خارج ، مشاعرهم لا تلغي مشاعرك ، أو العكس. المهم هو الحصول على مشاعر قوية وربما
متضاربة لكلا الطرفين
في عربة المحادثة قبل أن تتوجه إلى الخروج.

تذكير سهل: قل "أشعر. . . "من المدهش كم عدد
يفضل الناس ملء تجويف بدون نوفوكايين بدلاً من ذلك
نطق الكلمات البسيطة "أشعر". ومع ذلك ، يمكن أن يكون لهذه الكلمات تأثير قوي
تأثير على المستمع الخاص بك.
بالتركيز على المشاعر "أنا أشعر" وتوضح "هو عمل بسيط يحمل معه فوائد غير عادية. إنها تحافظ على

أنك تتحدث فقط من وجهة نظرك. يتجنب الوقوع في فخ الحكم أو الاتهام. "لماذا تصر على تقويضي أمام الأطفال ؟!" على سبيل المثال ، هي بداية واعدة -من أجل

حجة. من الواضح أن زوجتك ستسمع أنك مستاء أو غاضب ، لكنك لم تعبر عن أي مشاعر على الإطلاق -فقط الحكم على نوايا زوجتك ومهارات الأبوة والأمومة. إذا بدأت بدلاً من ذلك ، "عندما لا تتفق معي بشأن تربية الأطفال أمام الأطفال ، أشعر بالخيانة ، كما أنني قلق بشأن الرسالة التي ترسلها إليهم" ، فلا يمكن لزوجك أن يجادل في شعورك. من غير المرجح أن تشعر زوجتك بأنها دفاعية وأكثر عرضة للانخراط في محادثة حول مشاعرك ومشاعرك والاستراتيجيات التأديبية التي يمكنك تطويرها معًا.

أهمية الإقرار

يعتبر وصف المشاعر خطوة أولى مهمة على الطريق نحو حل الأمور ، لكن لا يمكنك القفز من هناك مباشرة إلى حل المشكلات. يجب أن يتم الاعتراف بمشاعر كل جانب قبل أن تتمكن حتى من البدء في هذا الطريق. الإقرار خطوة لا يمكن تخطيها ببساطة.

ماذا يعني الاعتراف بمشاعر شخص ما؟ هذا يعني السماح للشخص الآخر بمعرفة أن ما قاله قد ترك انطباعًا عليك ، وأن مشاعره تهمك ، وأنك تعمل على فهمها. "رائع" ، قد تقول ، "لم أعرف أبدًا أنك شعرت بهذه الطريقة" ، أو "افترضت نوعًا ما أنك كنت تشعر بذلك ، وأنا سعيد لأنك شعرت بالراحة الكافية معي لمشاركتها" ، أو "يبدو أن هذا مهم حقًا بالنسبة لك ."دعهم يعرفون أنك تعتقد أن فهم وجهة نظرهم أمر مهم ، وأنك تحاول القيام بذلك: "قبل أن أعطيك فكرة عما يحدث معي ، أخبرني المزيد عن شعورك بأنني أتحدث معك باستياء."

من المغري القفز فوق المشاعر. نريد المضي قدمًا في الأمور ، ومعالجة المشكلة ، وتحسين كل شيء. غالبًا ما نسعى للتخلص من المشاعر من طريق "إصلاحها": "حسنًا ، دعنا نرى. إذا كنت تشعر بالوحدة ، أعتقد أنني سأحاول قضاء المزيد من الوقت معك ."أو حتى: "أنت على حق. ماذا استطيع قوله؟" قد يكون هذا هو رد فعل الشخص الآخر الصادق على مشاعرك ، ومن الجيد أنه يشاركك ردود أفعاله. لكنهم يفعلون ذلك في وقت مبكر جدًا.

لتجنب هذه الدائرة القصيرة ، قم بتوجيه المحادثة مرة أخرى إلى

الغرض من الفهم: "أنا لا أقول إنك تنوي إيذائي. أنا
لا أعرف ما إذا كنت قد فعلت ذلك أم لا. ما يهمني هو ذلك
أنت تفهم ما شعرت به عندما انتقدت عملي أمام
القسم." قبل الانتقال إلى حل المشكلات ، لديك ملف
المسؤولية تجاه نفسك وتجاه الشخص الآخر للتأكد من ذلك
نقدر أهمية هذا الموضوع بالنسبة لك ؛ أنهم حقًا يتحملون مشاعرك ؛ وأنهم يقدرون مشاركتك معهم.
إذا
إنهم لا يدركون مدى أهمية شيء ما بالنسبة لك وأنت لا تعرفه
ضع علامة عليها ، فأنت تخذل نفسك.
الاعتراف بالمشاعر أمر بالغ الأهمية في أي علاقة ، وخاصة في ما يشار إليه أحيانًا باسم "الخلافات
المستعصية". في إحدى الحالات ، ساعد الفعل البسيط المتمثل في الاعتراف بالمشاعر

تحويل المجتمع المنقسم بسبب التوترات العرقية. مجموعة صغيرة من
ضباط الشرطة والقادة السياسيين ورجال الأعمال والحي
اجتمع السكان لمناقشة سلسلة من الحوادث الأخيرة بين ضباط مكافحة القمل وأفراد مجتمع
الأقليات. عندما سئل بعد الجناح عما إذا كان يعتقد أنه غير رأيه ، كان أسود

أجاب المراهق وهو يبكي: "أنت لا تفهم. لا اريد
غيروا رأيهم. أردت فقط مشاركة قصتي. لم أكن أريد أن أسمع أن كل شيء سيكون على ما يرام أو أن
أسمع أنه لم يكن خطأهم ،
أو لجعلهم يخبرونني أن قصصهم مروعة بنفس القدر. أنا أردت
لأحكي قصتي ، لمشاركة مشاعري. فلماذا أبكي؟ لان
أعرف الآن: إنهم يهتمون بي بدرجة كافية للاستماع فقط ."

في بعض الأحيان تكون المشاعر مهمة

بمجرد أن شارك ماكس ، والد العروس ، مشاعر الخسارة
ويفخر بابنته ، وحل مسائل تتعلق بكيفية الإنفاق
أصبح المال على حفل الزفاف سهلا. التفسيرات المقلقة الخاصة بهم
المحادثات السابقة -مشاعر الرفض من جانب ماكس ، أو رد فعل ماكس الواضح يحتاج إلى السيطرة
على ابنته.
الجزء -تمت مناقشته بشكل صريح وتوقفت عن عرقلة حل المشكلات اللوجستية. وبدأ الاثنان في
تشكيل
على أساس التعبير الصادق عن هويتهم و
ماذا يريدون أن يكونوا لبعضهم البعض.

ومع ذلك ، في بعض الأحيان ، لا تكون المشاعر هي كل ما يهم. في بعض الأحيان
تكون صعبة ومقلقة ، ولا يزال لديك وظيفة للقيام بها
معًا أو تربية الأطفال. عملية العمل على علاقتك ،
أو حل المشكلة التي تواجهها ، يمكن أن يكون طويلًا وصعبًا. حتى
لذلك ، فهي من حيث القدرة على التواصل بشكل فعال مع
شخص آخر -حول مشاعرك وحول المشكلة -سيكون كذلك
حرج.

الهوية
محادثة

....

6

أسس هويتك:

اسأل نفسك عما هو على المحك

لقد قبلت بالفعل وظيفة في مكان آخر ، وكل ما تبقى لي أن أفعله هو أن أخبر مديري أنني سأغادر. لست بحاجة إلى أي مراجع أو عمل مستقبلي ، ولا يمكن لأحد التأثير على قراري. ومع ذلك ، عندما أفكر في إخبار مديري ، أشعر بالرعب.

-بن ، نائب رئيس شركة البرمجيات

بالنظر من الخارج ، يبدو أن بن ليس لديه ما يخشاه ؛ يحمل كل الأوراق. ومع ذلك ، فإن بن لا ينام.
يوضح: "عمل والدي في شركة واحدة طوال حياته ، وكنت دائمًا معجبًا بولائه. في حياتي الخاصة ، حاولت أن أفعل الشيء الصحيح ، وبالنسبة لي ، فإن جزءًا كبيرًا من ذلك يعلق بالناس من حولي -والداي ، وزوجتي ، وأولادي ، وزملائي.

إن إخبار مديري بأنني سأرحل يثير مسألة الولاء مباشرة. كان مديري أيضًا مرشدي ، وكان داعمًا جدًا لي. الأمر برمته يجعلني أتساءل: هل أنا حقًا الجندي المخلص الذي أحب أن أعتقد أنني كذلك ، أم مجرد شخص طماع آخر على استعداد لخيانة شخص ما مقابل السعر المناسب؟ "

المحادثات الصعبة تهدد هويتنا

يسلط مأزق بن الضوء على جانب حاسم من سبب صعوبة بعض التحويلات للغاية. نتائج قلقنا ليست فقط

من الاضطرار إلى مواجهة الشخص الآخر ، ولكن من الاضطرار إلى مواجهة أنفسنا. المحادثة لديها القدرة على تعطيل إحساسنا بمن نحن في العالم ، أو إبراز ما نأمل أن نكون عليه ولكن لا نخشى أن نكون كذلك. تشكل المحادثة تهديدًا لهويتنا -القصة التي نخبرها لأنفسنا -ويمكن أن يكون تهديد هويتنا مزعجًا للغاية.

ثلاث هويات أساسية

من المحتمل أن يكون هناك العديد من الهويات بقدر عدد الأشخاص. لكن ثلاث قضايا تتعلق بالهوية تبدو شائعة بشكل خاص ، وغالبًا ما تكمن وراء أكثر ما يقلقنا أثناء المحادثات الصعبة:
هل أنا مؤهل؟
هل انا شخص جيد؟ هل أنا أستحق الحب؟

•هل أنا مختص؟ "لقد تألمت بشأن ما إذا كنت سأطرح موضوع راتبي. وبدافع من زملائي ، فعلت ذلك أخيرًا.
قال مشرفي قبل أن أبدأ ، "أنا مندهش من رغبتك في مناقشة هذا الأمر. الحقيقة هي ، لقد أصبت بخيبة أمل بسبب أدائك هذا العام. شعرت بالغثيان. ربما لست الكيميائي الموهوب الذي اعتقدت أنني كذلك ."

•هل أنا شخص طيب؟ "كنت أنوي الانفصال عن ساندرا تلك الليلة. بدأت بطريقة ملتوية ، وبمجرد أن انجرفت ، بدأت في البكاء. يؤلمني كثيرا أن أراها في مثل هذا الألم. أصعب شيء بالنسبة لي في الحياة هو إيذاء الأشخاص الذين أهتم بهم ؛ يتعارض مع ما أنا عليه روحيا وعاطفيا. لم أستطع تحمل ما كنت أشعر به ، وبعد بضع لحظات كنت أخبرها كم أحببتها وأن كل شيء سينجح بيننا ."

•هل أنا مستحق الحب؟ بدأت محادثة مع أخي حول الطريقة التي يعامل بها زوجته. يتحدث إليها وأنا أعلم أن هذا يزعجها حقًا. كنت متوترة للغاية عند الحديث عن الأمر ، وكانت كلامي ملتوية. ثم صرخ: من أنت لتخبرني كيف أتصرف ؟! لم يكن لديك علاقة حقيقية في حياتك

الحياة كلها!' بعد ذلك ، كنت بصعوبة في التنفس ، ناهيك عن الكلام. كل أنا يمكن أن أفكر كيف أردت الخروج من هناك ."

فجأة ، من كنا نظن أننا عندما دخلنا محادثة موضع تساؤل.

يمكن لزلزال الهوية أن يبطل توازننا

داخليًا ، تجري محادثة الهوية لدينا على قدم وساق: "ربما أنا كذلك متواضع "،"كيف يمكنني أن أكون ذلك النوع من الأشخاص الذين يتسببون في الآخرين الم؟" أو "حق أخي. لم تحبني أي امرأة على الإطلاق ."في كل الحالة ، يبدو أن ما تقوله هذه المحادثة عنا هو الذي يمزق الأرض من تحت أقدامنا.

يمكن أن يؤدي فقدان التوازن إلى رد فعلك الجسدي بطرق تجعل المحادثة تنتقل من صعوبة إلى مستحيلة. إن صورك أو صور المستقبل مرتبطة بغدتك الكظرية

الاستجابة ، وهزهم يمكن أن يسبب اندفاع لا يمكن السيطرة عليه القلق أو الغضب أو الرغبة الشديدة في الابتعاد. يتم وضع الرفاهية في حالة الاكتئاب والأمل باليأس والفعالية مع الخوف.

وطوال الوقت الذي تحاول فيه الانخراط في الأمور الحساسة للغاية مهمة التواصل بشكل واضح وفعال. يشرح مشرفك سابقًا سبب عدم ترقيتك ؛ أنت مشغول بالحصول على زلزال الهوية الخاصة.

لا يوجد حل سريع

لا يمكنك درءًا مقاومة الزلزال الأول" إحساسك بالذات. الصراع مع الهوية هو ما تدور حوله الحياة والنمو ،

الإنجاز أو المهارة يمكن أن يعزلك عن هذه التحديات. ترى زوجك يبكي عندما تخبره أنك لا تريد إنجاب طفل آخر ، أو تسمع مدربك يقول "كبر" عندما تقوم بتربية

قضية المعاملة التمييزية في الفريق ، ستختبر إحساسك من أنت في هذه العلاقات وفي العالم.

ليست كل تحديات الهوية مذهلة ، لكن بعضها سيكون كذلك. أ

المحادثة الصعبة يمكن أن تجعلك تتخلى عن جانب عزيز
كيف ترى نفسك. في أعمق حالاتها ، يمكن أن تكون هذه خسارة
يتطلب الحداد المؤكد تمامًا مثل وفاة أحد أفراد أسرته. هناك
لا فائدة من التظاهر بوجود حل سريع ، أو أنك لن تخسر مرة أخرى
توازنك ، أو يمكن التغلب على أصعب تحديات الحياة
إتقان بضع خطوات سهلة.
ولكن هناك بعض الأخبار الجيدة. يمكنك تحسين قدرتك على
التعرف والتعامل مع قضايا الهوية عند حدوثها. التفكير
بوضوح وصدق بشأن هويتك يمكن أن يساعد في تقليل قلقك
المستوى أثناء المحادثة وتقوي بشكل كبير foun dationفي أعقابها.

الهويات المستضعفة:
متلازمة كل شيء أو لا شيء

يبدأ التحسن في إدارة محادثة الهوية بـ
فهم الطرق التي تجعل أنفسنا عرضة لها
خرق التوازن. أكبر عامل يساهم في أ
الهوية الضعيفة هي تفكير "كل شيء أو لا شيء": أنا إما مختص
أو غير كفء ، طيب أو شرير ، يستحق الحب أم لا.
يكمن الخطر الأساسي في التفكير بكل شيء أو لا شيء في أنه يترك هويتنا غير مستقرة
للغاية ، مما يجعلنا مفرطين في الحساسية للتغذية المرتدة. عندما نواجه معلومات سلبية عن
أنفسنا ، يمنحنا التفكير الكل أو لا شيء سوى خيارين لكيفية إدارة ذلك

المعلومات ، وكلاهما يسبب مشاكل خطيرة. إما أن نحاول
ننكر المعلومات التي لا تتفق مع صورتنا الذاتية ، أو نحن
افعل العكس: نحن نأخذ المعلومات بطريقة مبالغ فيها
أهميتها إلى درجة معيقة. هويات كل شيء أو لا شيء
قوي مثل البراز ذو الأرجل.

إنكار

التشبث بهوية إيجابية بحتة لا يترك أي مكان في مفهومنا الذاتي لردود الفعل السلبية. إذا كنت
أفكر في نفسي كسوبر

الشخص الكفء الذي لا يخطئ أبدًا ، فإن التعليقات التي تشير إلى أنني ارتكبت خطأ تمثل مشكلة.
الطريقة الوحيدة للحفاظ على هويتي سليمة هي رفض التعليقات -لمعرفة سبب عدم صحتها حقًا ،
أو سبب عدم أهمية ذلك ، أو سبب ما فعلته

لم يكن خطأ في الواقع.
أذكر الصيدلي الذي طلب علاوة. استجاب لها رئيسها
قائلا ، "أنا مندهش أنك تريد مناقشة هذا. الحقيقة هي أنني كنت كذلك
بخيبة أمل بسبب أدائك هذا العام. "يجب على الصيدلي الآن
تقرر كيفية استيعاب هذه المعلومات ، وماذا يقول ذلك
هويتها. قد يبدو رد الرفض كالتالي: "مديري
يعرف العمل وليس الكيمياء. إنه لا يفهم كم كانت مساهماتي مهمة. أتمنى لو كان لدي رئيس يمكنه
ذلك
أقدر كم أنا جيد ."
إن العمل على إخفاء المعلومات السلبية أثناء محادثة صعبة يشبه محاولة السباحة دون التبلل.
إذا كنا ذاهبون إلى
الانخراط في محادثات صعبة ، أو في الحياة لهذه المسألة ، نحن نذهب لمواجهة معلومات عن
أنفسنا نجدها غير ممتعة. يتطلب الإنكار قدرًا هائلاً من الطاقة النفسية ، و

عاجلاً أم آجلاً ، ستصبح القصة التي نخبرها لأنفسنا غير قابلة للدفاع عنها. وكلما زادت الفجوة بين ما
نأمل أن يكون صحيحًا و
ما نخشاه صحيح ، كلما كان من الأسهل علينا أن نفقد توازننا.

مبالغة

بديل الإنكار هو المبالغة. في تفكير الكل أو لا شيء ،
يتطلب منا تلقي التعليقات السلبية ليس فقط تعديل صورتنا الذاتية ، ولكن قلبها. إذا لم أكن مؤهلاً
تمامًا ، فأنا غير كفء تمامًا: "ربما لست مبدعًا وخاصًا مثلي

اعتقدت أنني كنت. ربما لن أكون على الإطلاق أي شيء. ربما افعل
حتى يتم طردهم. "

ندع ملاحظاتهم تحدد من نحن. عندما نبالغ ، نتصرف كما لو أن ملاحظات الشخص الآخر هي
المعلومات الوحيدة
لدينا عن أنفسنا. نضع كل شيء في متناول اليد ، ونترك ماذا
يقولون تملي كيف نرى أنفسنا. قد نحول مائة

المذكرات في الوقت المحدد ، ولكن إذا تم انتقادنا بسبب تأخرنا في المذكرة رقم ، 101فإننا نفكر في أنفسنا ، "لا يمكنني أبدًا فعل أي شيء بشكل صحيح." تملأ هذه المعلومة الواحدة شاشة هويتنا بالكامل.

قد يبدو هذا المثال سخيفًا ، لكننا جميعًا نفكر بهذه الطريقة في بعض الأحيان ، وليس فقط حول الأحداث الدرامية أو الصادمة. إذا أعطتك النادلة مظهرًا مضحكًا وهي تجمع بقشيشها ، فأنت رخيص. إذا لم تساعد أصدقاءك في طلاء منزلهم ، فأنت أناني. إذا قال أخوك أنك لا تزور أطفاله بالقدر الكافي ، فأنت عمة غير مبالية. من السهل معرفة سبب كون المبالغة رد فعل منهكًا.

أسس هويتك

تحسين قدرتك على إدارة محادثة الهوية من خطوتين. أولاً ، يجب أن تتعرف على مشكلات الهوية التي تهمك ، حتى تتمكن من اكتشافها أثناء المحادثة. ثانيًا ، تحتاج إلى تعلم كيفية دمج المعلومات الجديدة في هويتك بطرق صحية -وهي خطوة تتطلب منك التخلي عن تفكير الكل أو لا شيء.

الخطوة الأولى: كن على دراية بقضايا هويتك

في كثير من الأحيان خلال محادثة صعبة ، لا ندرك حتى أن هويتنا متورطة. نعلم أننا نشعر بالقلق أو الخوف أو التردد ، وأن قدرتنا على التواصل بمهارة قد هجرتنا. حليف الولايات المتحدة يتكلم ، نتعثر ونتعثر ؛ عادة متعاطفين ، لا يمكننا التوقف عن المقاطعة والجدل ؛ نهدأ عادة ، ونغلي مع الغضب. لكننا لسنا متأكدين من السبب. العلاقة بهويتنا ليست واضحة. من السهل التفكير ، "أنا أتحدث مع أخي حول كيفية معاملته لزوجته. ما علاقة هذا بهويتي؟ "

ما يتسبب في حدوث زلزال في الهوية قد لا يؤدي إلى حدوث زلزال في شخص آخر. كل منا لديه حساسيته الخاصة. لتكون أكثر دراية بأسلوبك ، لاحظ ما إذا كانت هناك أنماط لما يميل إلى عدم توازنك أثناء المحادثات الصعبة ، ثم اسأل نفسك عن السبب. ماذا عن هويتك تشعر أنها في خطر؟

ماذا يعني هذا بالنسبة لك؟ كيف سيكون شعورك إذا كان ما تخافه هو
حقيقي؟

قد يستغرق بعض الحفر. تأمل قصة جيمي. كبر جيمي ، طور سمعته لكونه بعيدًا عاطفياً.
ساعد هذا الموقف على حمايته من كل الشظايا العاطفية التي تعرض لها في حياته المنزلية. قد يكون كل شخص آخر سريعًا في التحليق بعيدًا عن المقبض ، لكن ليس جيمي. سيكون عقلانيًا للخطأ.

لكن بعد سنوات منفردا ، تغير جيمي. بدأ يرى قيمة الاعتراف بمشاعره ومشاركتها ، والقيام بذلك مع الأصدقاء والزملاء أضاف إلى ثراء حياته. أراد أن يكشف عن هذا التغيير لعائلته ، لكنه كان خائفًا. كانت أنماط من كان معهم محفورة بعمق ، وعلى الرغم من أنها بعيدة كل البعد عن الكمال ، إلا أنها كانت مريحة ويمكن التنبؤ بها. كان لانفصاله تكاليف ، لكنها كانت تكاليف مألوفة.

ناقش مخاوفه مع صديق سأل جيمي بعض الأسئلة الصعبة: "ما الذي تخاف منه حقًا؟ ما هو الجانب السلبي؟ "
كان رد جيمي الأول أنه كان يتصرف بدافع الالتزام تجاه عائلته: "شخص ما في عائلتي يجب أن يكون عقلانيًا. وإلا ستكون الفوضى. الطريقة التي تسير بها الأمور الآن ، كل شيء يعمل بشكل أو بآخر ."

كل هذا صحيح ، لكن جيمي استمر في التفكير في أسئلة صديقه ودفع نفسه للحصول على إجابات أعمق. في النهاية اكتشف الخوف من أنه في مستوى ما كان يعلم أنه كان موجودًا طوال الوقت: "ماذا لو كانوا يزعجونني؟ ماذا لو ضحكوا؟ ماذا لو فكروا ، "ما الذي دخل فيه؟" "

كان جيمي يعلم أنه سيواجه تغييرًا جادًا في الهوية إذا كان رد والديه سيئًا ، ولم يكن متأكدًا من رغبته في المخاطرة بذلك.
لم يكن وعي جيمي المتزايد بمخاوف هويته نهاية القصة. لقد قرر أنه سيُظهر عاطفة أكبر حول أسرته ، وفي البداية ، لم يكن السير سلسًا. كانت هناك لحظات محرجة ، وتساءل بعض أفراد عائلته عن سبب تصرفه بشكل مختلف. لكن جيمي أصر ، وبمرور الوقت حلت مجموعة أكثر واقعية من العلاقات القديمة.

الخطوة الثانية: عزز هويتك (تبنى الموقف والموقف)

بمجرد تحديد جوانب هويتك الأكثر أهمية بالنسبة لك أو التي تبدو أكثر عرضة للخطر ، يمكنك البدء في التعقيد
صورتك الذاتية. هذا يعني الابتعاد عن الاختيار الخاطئ بين "أنا مثالي" و "لا قيمة لي" ، ومحاولة توضيح ذلك
صورة قدر الإمكان عما هو حقيقي عنك. أما بالنسبة لل
الجميع ، ما هو صحيح عنك سيكون مزيجًا من الخير والشر
السلوك والنوايا النبيلة والأقل نبلاً ، والحكمة وغير الحكيمة
الخيارات التي قمت بها على طول الطريق.
حتى الأفضل والأسوأ بيننا ، هويات الكل أو لا شيء
تبسيط العالم. "أنا موجود دائمًا من أجل أطفالي." "عندما تكون
فيما يتعلق بالمواعدة ، لدي فقط حكم سيء ."" أنا دائمًا جيد." لا أحد دائما أي شيء. كل منا يعرض كوكبة من
صفات إيجابية وسلبية ، وتكافح باستمرار في كيفية
الاستجابة للمواقف المعقدة التي تعرضها الحياة. ونحن لا نستجيب جميعًا بكفاءة أو تعاطفًا كما نرغب.

خوف بن من إخبار رئيسه بأنه قبل وظيفة أخرى هو أ
مثال جيد على ذلك. هل بن مخلص أم أنه خداع؟ كلاهما
تبسيط الملصقات التي لا يمكنها استيعاب التعقيد الذي لا نهاية له في التضاريس التي عاشها بن مع العديد من الأشخاص في حياته. هو صنع
تضحيات كثيرة لعائلته وكثير من التضحيات لرئيسه. لقد عمل
عطلات نهاية الأسبوع ، ورفضت عروض عمل أخرى ، وعملت بجد لمساعدة
تجنيد أفضل المواهب. إن قائمة الأشياء التي قام بها بن والتي كان ولاءها المستقل طويلة بالفعل.

ويترك بن وظيفته من أجل العمل ذي الأجر الأعلى في مكان آخر. إنه
من المعقول أن يشعر رئيسه بأنه مهجور. هذا لا يعني أن بن
شخص سيئ. هذا لا يعني أن بن قد اتخذ قرارًا بناءً على الجشع.
يريد أن يلتحق بأبنائه بالجامعة ، لقد تم تعويضه لسنوات ولم يتم تقديم شكوى له.

ما هو إذن بيت القصيد بالنسبة لبين؟ خلاصة القول هي أن
لا يوجد خط سفلي. يمكن أن يشعر بن بالرضا عن العديد من أفعاله
وخياراتهم ومتناقضة أو نادمون على الآخرين. الحياة هي أيضا
معقدًا لأي شخص عاقل ليشعر بخلاف ذلك. في الواقع ، نفس

الصورة التي تسمح بالتعقيد هي صورة صحية وقوية ؛ أنها توفر
أساس متين للوقوف عليه.

ثلاثة أشياء يجب أن تقبلها عن نفسك

لا شك أن هناك بعض الجوانب التي ستصارع معها مدى الحياة. عندما تنظر إلى الداخل ، لن تحبه دائمًا
ما تراه ، وستجد أنه تقبل تلك الأجزاء من نفسك
يتطلب عملاً جادًا. ولكن عندما تبتعد عن كل شيء أو لا شيء
هويتك ونحو نظرة أكثر تعقيدًا لمن أنت ، فلن تجد أنه من الأسهل قبول أجزاء معينة من نفسك أعطتها
كنت مشكلة في الماضي.
هناك ثلاث خصائص ذات أهمية خاصة لـ
تكون قادرًا على قبول نفسك في المحادثات الصعبة. الاكثر
يمكنك بسهولة أن تعترف بأخطائك ونواياك المختلطة ومساهماتك في المشكلة ، كلما كان ذلك أكثر توازناً
ستشعر خلال المحادثة ، وكلما زادت فرصتها
سوف تسير على ما يرام.

.1سوف ترتكب أخطاء. إذا كنت لا تستطيع أن تعترف لنفسك بذلك
أحيانًا ترتكب أخطاء ، ستجد أنه من الصعب فهم وقبول الجوانب المشروعة لقصة الشخص الآخر

حول ما يجري.
تأمل ما حدث بين ريتا وإشعياء. "من المهم بالنسبة لي أن أكون جديرًا بالثقة -شخص ما يمكن للأصدقاء التحدث إليه حقًا ،"
تشرح ريتا. "هذا جزء من كونك صديقًا جيدًا. اشعياء واحد من بلادي
زملائي في العمل ، أسروا لي أنه كان يعاني من إدمان الكحول ،
وقد وعدت بالحفاظ على سريتها. لكنني علمت أن متبادلة
لقد واجه صديقي العديد من نفس المشكلات في الماضي ، ولذا تحدثت
معها حول مشكلة إشعياء ، للحصول على بعض النصائح.
"فعلم إشعياء فاغتاظ حقًا. في البداية ، ظللت
أحاول أن أشرح أنني كنت أحاول المساعدة ، وأن صديقي يمكن أن يكون كذلك
مورد قيم. في النهاية أدركت أن السبب الذي جعلني أتجادل هو أنني لا أستطيع أن أعترف لنفسي
أنني انتهكت ثقته ،

واضح وبسيط. لم أحترم كلامي. بمجرد أن تمكنت من الإعلان لنفسي أنني ارتكبت خطأً ، بدأنا أنا وأشعيا في الحصول على مكان في محادثتنا ."

عندما تلتزم بمعيار كل شيء أو لا شيء ، حتى ولو كان صغيرًا
قد يبدو الخطأ كارثيًا ويكاد يكون من المستحيل الاعتراف به. اذا أنت
مشغولون بمحاولة تعزيز هويتك "لا أخطاء ، لا فشل" ، أنت
لن يكون قادرًا على المشاركة في محادثة تعليمية هادفة. و إذا
لا يمكنك فعل ذلك ، فمن المحتمل أن ترتكب نفس الأخطاء مرة أخرى.
أحد أسباب تردد الناس في الاعتراف بالأخطاء هو أنهم
الخوف من أن يُنظر إليك على أنه ضعيف أو غير كفء. ومع ذلك ، في كثير من الأحيان ، يُنظر إلى
الأشخاص الذين يتعاملون مع احتمال ارتكاب أخطاء كبيرة على أنهم في كثير من الأحيان
واثق ، وآمن ، و "كبير بما يكفي" حتى لا يكون مثاليًا ،
في حين أن أولئك الذين يقاومون الاعتراف حتى بإمكانية ارتكاب خطأ يُنظر إليهم على أنهم غير
آمنين ويفتقرون إلى الثقة. لا أحد ينخدع.

.2نواياك معقدة. في بعض الأحيان نشعر بالتوتر
حول المحادثات القادمة لأننا نعلم أن سلوكنا السابق لم يكن دائمًا مدفوعًا بالنوايا الحسنة.

تأمل في الموقف الذي وجدته سالي وصديقها إيفان
أنفسهم في. سالي تريد الانفصال عن إيفان ، لكنها تخشى ذلك
سوف يتهمها فقط باستخدامه لتجاوز فترة الوحدة. كن في المقدمة ، تدعي سالي أن نواياها
كانت إيجابية بحتة ، يجب عليها ذلك
فكر بصدق حول ما إذا كانوا بالفعل كذلك. على الرغم من أن في الكبير
pictureلم ترغب سالي في إيذاء إيفان ولم تكن تتصرف بشكل ضار ،
كان هناك على الأقل القليل من الأنانية في سلوك سالي.
من خلال كونها صادقة مع نفسها بشأن تعقيد دوافعها ، فإن سالي لديها فرصة أفضل
للوقوف على قدميها إذا كان الاتهام
من وجود نوايا سيئة ينشأ. ويمكنها الرد بطريقة هي
حقيقي: "كما أفكر في الأمر ، فإن بعض ما تقوله يصنعه
حاسة. كنت وحيدًا ، وساعدني التواجد معك. لا أعتقد أن هذا كان
السبب الوحيد لرغبتي في أن أكون معك. كنت أتمنى أن تنجح
خارج. هناك الكثير من القطع لما كان يحدث لي ."

.3لقد ساهمت في المشكلة. خطوة ثالثة حاسمة
لتأسيس نفسك ينطوي على التقييم وتحمل المسؤولية
ما الذي ساهمت به في المشكلة.

هذا ليس من السهل دائما القيام به. علم ووكر مؤخرًا أن ابنته آني ماي تعاني من اضطراب في الأكل.
لها
اتصل مستشار الكلية ، ليخبر ووكر أن آني ماي لديها
فحصت نفسها في العيادة الصحية بالجامعة. دعا ووكر ليرى
كيف كانت آني ماي ، ولكن يبدو أنها لا تستطيع تجاوز التغيير السطحي السابق لـ "كيف حالك ، كيدو؟" و
"سأكون بخير يا أبي."
يريد والكر إجراء محادثة أكثر صدقًا ، لكنه هو
خائف. إنه يشك في أن بعض القضايا على الأقل التي تتعامل معها آني ماي مرتبطة بعلاقتهما. يشك في
آني ماي
يعتقد أنه لم يكن أبا صالحًا ، ويخشى أنها قد تكون كذلك بالنسبة لـ
أول مرة أخبره بذلك. وهذا الاحتمال يرعبه.
حتى الآن ، دون أن يعرف على وجه اليقين ما هي ابنته
يعتقد أن ووكر كان قادرًا على العيش على أمل أنه كان
أب جيد. لا يرغب في شيء أكثر من أن يكون هذا صحيحًا. لكن هو
يشتبه في أن الحقيقة أكثر تعقيدًا. بعد كل شيء ، كان بعيدًا كثيرًا ،
لم يكن داعمًا كما قد يكون ، وقد فعل ذلك
وعودًا لـ "آني ماي" بأنه لم يلتزم بها دائمًا.
لدى ووكر خياران. يمكنه محاولة المشي على رؤوس أصابعه من خلال المشاجرات مع ابنته ، على أمل
أن آني ماي على أمل
لا يثير قضية كيف ساهم في إعادة المتاعب الخاصة بهم
lationshipومرضها الحالي. أو يمكنه العمل من خلال بعض
قضايا هويته مقدمًا ويقبل في قلبه مساهمته في مشاكلهم.

لن يكون الأمر سهلا. في الواقع ، قد يكون هذا أصعب شيء على الإطلاق لوكر
يفعل. ولكن إذا كان قادرًا على قبول نفسه وأفعاله من أجل ما هم عليه
هم ، وتحمل المسؤولية عنهم ، سواء في عقله و
عند التحدث مع Annie Mae ، من المحتمل أن يجد ذلك مع مرور الوقت
تصبح المحادثات مع ابنته أسهل. والأهم من ذلك ، سيجد ووكر أنه لم يعد بحاجة للاختباء. لن تكون محادثاته
مع آني ماي محفوفة بإمكانية الضرب

هويته الكاملة أو لا شيء كأب صالح. يمكنه أن يقول لابنته ، "أتمنى أن أكون هناك من أجلك كثيرًا. أنا آسف
جدا وحزين
أنني لم أكن ،"ويمكنني الاقتراب منها برأفة بدلاً من الخوف.

أثناء المحادثة:
تعلم كيفية استعادة رصيدك

بعد مراقبة ، O Senseiمؤسس ، Aikidoيتجادل مع مقاتل متقن ، قال طالب شاب للسيد ، "لن تفقد توازنك أبدًا. ما هو السر الخاصة بك؟"

فأجابه يا سنسي: "أنت مخطئ". "أفقد توازني باستمرار. مهارتي تكمن في قدرتي على استعادتها ."

هذا هو الحال مع المحادثات الصعبة. العمل من خلال قضايا الهوية الخاصة بك مفيد للغاية. ومع ذلك ، ستجلب المحادثة نصيبها من المفاجآت ، حيث تختبر صورتك الذاتية بطرق لم تعتمد عليها. السؤال ليس ما إذا كنت ستطرح عليك أم لا.

سوف تفعلها. السؤال الحقيقي هو ما إذا كنت قادرًا على الوقوف على قدميك مرة أخرى والحفاظ على تقدم المحادثة في اتجاه مثمر.

أربعة أشياء يمكنك القيام بها قبل وأثناء محادثة صعبة لمساعدة نفسك على الحفاظ على توازنك واستعادته ، وهي: التخلي عن محاولة التحكم في رد فعلهم ، والتحضير لردهم ، والتخيل في المستقبل لاكتساب منظور ، وإذا فقدت توازنك ، اخذ استراحة.

تخلَّ عن محاولة التحكم في رد فعلهم

قد تشعر بالفعل بالتضارب أو الخجل ، خاصة في المحادثات التي تتضمن قضايا مهمة تتعلق بالهوية ، وقد ترغب في تجنب الضغط الإضافي الناتج عن رد الفعل السيئ من الشخص الآخر.

"مهما حدث" ، كما تعتقد ، "أنا فقط لا أريدهم أن ينزعجوا ، ولا أريدهم أن ينزعجوا مني على وجه الخصوص." تشعر بالسوء تجاه نفسك ؛ رد الفعل السيئ منهم يجعل الأمور لا تطاق. نتيجة لذلك ، قد تعتبر أحد أهدافك الأساسية اجتياز المحادثة دون رد فعل "سيء" للشخص الآخر.

لا يوجد شيء خاطئ (وصحيح) في عدم الرغبة في إيذاء شخص ما ، أو الرغبة في أن يحبك حتى بعد نقل الأخبار السيئة. ومع ذلك ، فإن جعل هذا كهدف في المحادثة يؤدي إلى مشكلة

بلي. مثلما لا يمكنك تغيير شخص آخر ، لا يمكنك التحكم في رد فعله -ولا يجب أن تحاول.

عندما تخبر أطفالك أنك وأمهم ستحصلون على الطلاق ، فمن المحتمل أن ينزعجوا. كيف يمكن أن لا يكون؟ نظرًا لأنك تهتم بهم ، فمن الطبيعي أن ترغب في تقليل الأذى في هذه الأخبار. ولكن من المحتمل أيضًا أن يكون هناك عنصر من الحماية الذاتية في هذا الدافع: "آمل فقط ألا يبكوا أو يغضبوا أو ينسحبوا أو يجادلوا" ، كما تعتقد ، جزئيًا بسبب ما قد يجعلك تشعر تجاه نفسك : "ربما أنا أب فاسد ، وكذلك زوج رديء."

قد تبدو محاولة التحكم في رد فعلهم وسيلة لتجنب العمل الصعب المتمثل في قبول مساهمتك فيما يحدث -مع التأثير المؤلم الناتج على هويتك.

لكن محاولة تخفيف رد فعل الشخص الآخر أو كبته سيجعل الأمور أسوأ وليس أفضل.
من المفهوم أنك تريد أن يشعر الأطفال أن الطلاق لن يكون بهذا السوء ، أو لإقناع موظفك بأن طرده هو حقًا فرصة لها لإيجاد أفضل ما يناسب مهاراتها. ومع ذلك ، حتى لو تبين أن تنبؤاتك الوردية صحيحة على المدى الطويل ، فإن رفض المشاعر التي يشعر بها الشخص الآخر في الوقت الحالي يعد كارثيًا. قد تقصد السادة الحكيم "كل شيء سيكون على ما يرام" ، لكن الرسالة التي من المرجح أن يسمعها الشخص الآخر هي "لا أفهم ما تشعر به" أو ما هو أسوأ ، "لا يُسمح لك بالانزعاج من هذا. "

عند تقديم أخبار سيئة -في الواقع ، في أي محادثة صعبة -بدلاً من محاولة التحكم في رد فعل الشخص الآخر ، تبنى الموقف والموقف. يمكنك القدوم بغرض السماح لأطفالك بمعرفة الطلاق ، وإخبارهم بمدى حبك واهتمامك بهم ، وإخبارهم أنك بصراحة ستتعامل مع الأشياء ، ومنحهم مساحة ليشعروا بها كيفما هم الشعور والسماح لهم بمعرفة أن مشاعرهم منطقية ومن الطبيعي أن يشعروا بها. يمنحك هذا التحكم في كل شيء يمكنك التحكم فيه فعليًا (بنفسك) ، ويمنحهم مساحة ليكونوا صادقين في الرد.

نفس الديناميكية تنطبق على إعطاء أخبار سيئة في العمل. عندما تطرد شخصًا ما ، فمن المحتمل أن ينزعج هذا الشخص وربما ينزعج منك. لا تقيس نجاح المحادثة بمعرفة ما إذا كانوا منزعجين أم لا. من حقهم أن ينزعجوا ، وهذا رد فعل معقول. من الأفضل بدلاً من ذلك الدخول في أغراض منحهم

الأخبار ، وتحمل المسؤولية عن دورك في هذه النتيجة (ولكن ليس أكثر) ، وإظهار اهتمامك بما يشعرون به ، ومحاولة المساعدة في المضي قدمًا.

تعلم أنه لا يمكنك التحكم في رد فعل الشخص الآخر ، وأن المحاولة يمكن أن تكون مدمرة ، يمكن أن يكون محرراً بشكل لا يصدق. فهو لا يمنح الشخص الآخر مساحة للرد كما يحتاج إليه فحسب ، بل إنه يخفف أيضًا من الضغط عليك. سوف تتعلم أشياء عن نفسك بناءً على رد فعلهم ، ولكن إذا كنت مستعدًا للتعلم ، فستشعر بالحرية من الحاجة الماسة لردود فعلهم بطريقة معينة.

استعد لردهم

بدلًا من محاولة السيطرة على رد فعل الشخص الآخر ، استعد لذلك.
خذ وقتًا مسبقًا لتخيل المحادثة. بدلًا من التركيز على مدى سوء الأمر -والذي قد يكون اتجاهك عندما تشعر بالقلق في وقت متأخر من الليل بشأن رفعه -ركز على ما يمكنك تعلمه حول كيفية استجابة الشخص الآخر. هل من المحتمل أن يبكوا؟ سولك وسحب؟ نتظاهر كل شيء على ما يرام؟ مهاجمتك أو إعادة توجيهك؟

ثم ضع في اعتبارك ما إذا كان أي من هذه الردود ينطوي على مشكلات تتعلق بالهوية بالنسبة لك. إذا كان الأمر كذلك ، تخيل أنهم يستجيبون بأكثر الطرق صعوبة ممكنة ، واسأل نفسك ، "ما الذي أعتقد أن هذا يقوله عني؟" اعمل على حل مشكلات الهوية مسبقًا: "هل يجوز لي أن أجعل شخصًا يبكي؟ كيف سأرد؟ ماذا لو تعاملوا مع شخصيتي أو الدوافع؟ ثم كيف سأرد؟ "كلما كنت أكثر استعدادًا لكيفية رد فعل الشخص الآخر ، قلت المفاجأة. إذا كنت قد فكرت بالفعل في مدلولات الهوية لكيفية رد فعلهم ، فمن غير المرجح أن تفقد توازنك في الوقت الحالي.

تخيل أنه بعد ثلاثة أشهر أو عشر سنوات من الآن

من الصعب الحصول على بعض المنظور لنفسك عندما يبدو العالم كئيبًا وتشعر بالارتباك أو الاكتئاب أو غير محبوب أو غير مرغوب فيه. في بعض الأحيان ، يمكن لإسقاط نفسك في مستقبلك
تساعدك على الشعور بتحسن بشأن ما يحدث الآن مع طمأنة أنك ستشعر بتحسن في نهاية المطاف ، وفي يوم من الأيام قد لا يحدث ذلك.
يبدو مهمًا جدًا.
يمكن أن يمنحك التفكير في مستقبلك إذا نظرت إلى الوراء بعضًا أيضًا
اتجاه. إذا كنت في خضم وقت مؤلم بشكل خاص ، فكر
عما ستشعر به عند النظر إلى الوراء في هذه الفترة من حياتك
من ثلاثين عاما. ماذا تعتقد أنك ستتعلم منه
الخبرة؟ ما هو شعورك حيال الطريقة التي تعاملت بها معها؟ ماذا او ما
نصيحة هل تستطيع بعد ثلاثين سنة من الآن أن تعطيها لك التي تواجه الألم؟

خذ استراحة

في بعض الأحيان ستجد أنك قريب جدًا من المشكلة و
غارقة في زلزال هويتك الداخلية بحيث لا يمكنك المشاركة بفعالية في المحادثة. أنت لست في مكان يمكنك أن تأخذه
مزيد من المعلومات أو فك أفكارك. من غير المرجح أن تستمر المشاركة في المحادثة في مثل هذه الأوقات
ليكون مفيدًا لأي شخص.
اطلب بعض الوقت للتفكير فيما سمعته: "أنا متأكد من رد فعلك على ذلك وأود بعض الوقت للتفكير
حول ما قلته ."حتى عشر دقائق يمكن أن تساعد. يتمشى.
احصل على بعض الهواء. تحقق من وجود تشوهات. اقضِ بعض الوقت الهادئ في الوزن
هجومهم على حكمك أو غطرسة ضد معلومات أخرى
لديك عن نفسك. تحقق من الرفض. في أي طرق ما هم
تقول صحيح؟ تحقق من المبالغات. ما هو أسوأ ذلك
يمكن أن يحدث هنا؟ وماذا يمكنك أن تفعل الآن لتحويل ملف
محادثة حول؟

يجد بعض الناس أن طلب الاستراحة أمرًا محرجًا. لكن تأجيل المحادثة حتى تستعيد
رصيدك قد يوفر
أنت من أسوأ الأمور من الإحراج على الطريق.

هويتهم متورطة أيضًا

عندما ننشغل في محادثة الهوية الخاصة بنا ، يمكن أن يكون الأمر كذلك
يصعب تذكر أن الشخص الآخر قد يتصارع معه
قضايا الهوية الخاصة بهم. بالتأكيد بينما تحاول والكر التحدث مع آن ماي عن مرضها ، ستنغمس
في هويتها الخاصة
محادثة. مجرد التواجد في العيادة لأن هناك شيئًا ما
"الخطأ" معها قد يؤكد في عقلها أكبر مخاوفها -ذلك
لن تكون أبدًا جيدة بما يكفي أو تحقق ما يكفي لإرضاء والدها.

إحدى الطرق المهمة التي يمكن أن يساعد بها ووكر ابنته هي قيادتها
بعيدًا عن التفكير الكل أو لا شيء. يمكنه المساعدة في توفير التوازن ل
صورتها الذاتية عن طريق إخبارها بأن كل شخص يحتاج إلى المساعدة في بعض الأحيان.
ويمكنه أن يذكرها بالأشياء الإيجابية التي هي حقيقية
عنها والمهم بالنسبة له: "أنا فخور بك لتلقي المساعدة ،"
قد يقول لآني ماي. ويمكنه أن يذكرها بأنه يحبها
ليس لأنها حصلت على كل ما هو ممتاز في المدرسة ، ولكن لأنها ابنته.
وهذا لن يتغير مهما حدث.

إثارة قضايا الهوية بشكل صريح

في بعض الأحيان ، ستكون قضايا هويتك مهمة بالنسبة لك ، ولكن ليس كذلك
وثيق الصلة بالشخص الذي تتحدث إليه ، أو بعلاقة السفينة بشكل عام. لست بحاجة إلى إخبار
زميلك الجديد أنه يفكر فيك بصديق سابق كنت قد مارست معه جنسيًا سيئًا

خبرة. من المفيد أن تكون على دراية به ، ولكن تتحدث عنه
صراحة ربما لن تدفع محادثاتك إلى الأمام. تستطيع
حدد المشكلة في ذهنك وأدرك أنها شيء ما
لكي تتمرن بمفردك.

في أوقات أخرى ، يمكن أن يساعدك جعل محادثة الهوية صريحة في الوصول مباشرة إلى جوهر ما يجري: "ما أشعر به هو ما إذا كنت زوجًا صالحًا أم لا. هل هذا ما تشعر به أيضًا؟ ""لطالما ندمت على عدم قول أي شيء في جنازة أبي. لهذا السبب من المهم جدًا بالنسبة لي أن أتحدث عند أمي ."

"أنا حساس لانتقاد أسلوب كتابتي. أعلم أنني بحاجة إلى التغذية المرتدة ، ولكن هذا شيء يجب أن يكون كل منا على دراية به أثناء عملنا من خلال هذه المذكرات ."

ستندهش من عدد المرات التي يتم فيها اختتام المحادثات الصعبة في رد فعل كلا الشخصين على ما يبدو أن المحادثة تقوله عنهما.

ابحث عن الشجاعة لطلب المساعدة

أحيانًا تتسبب لنا الحياة في ضربة لا يمكننا التعامل معها بمفردنا.
يختلف ما يشكل مثل هذه الضربة من شخص لآخر. قد يكون شيئًا مهينًا مثل الاغتصاب أو مروعًا مثل الحرب. قد يكون مرضًا جسديًا أو عقليًا أو إدمانًا أو خسارة فادحة. أو قد يكون شيئًا لا يزعج معظم الأشخاص الآخرين ولكنه يزعجك.

أحيانًا نعزو الشجاعة لمن يعانون في صمت. ولكن
عندما تطول المعاناة أو تتعارض مع تحقيق ما نريده في حياتنا ، فقد تكون هذه المعاناة أكثر تهوراً من الشجاعة. مهما كان الأمر ، إذا كنت قد عملت على تجاوزه ولم تستطع ، فنحن نشجعك على طلب المساعدة. من الأصدقاء ، من الزملاء ، من الأسرة ، من المهنيين. من أي شخص قد يكون قادرًا على تقديم يد المساعدة.

بالنسبة للكثيرين منا ، هذا ليس بالأمر السهل. تخبرنا محادثة الهوية الخاصة بنا بصوت عالٍ وواضح أن طلب المساعدة ليس مقبولاً -إنه مخجل أو ضعيف ويضع أعباء على الآخرين. هذه الأفكار قوية ، لكن اسأل نفسك هذا: إذا كان شخص ما تحبه -عم أو ابنة ، زميل مفضل - في الموقف الذي تجد نفسك فيه ، فهل تعتقد أنه من الجيد أن يطلب المساعدة؟ لماذا يجب أن تلتزم بمعيار مختلف؟

إذا كان جزء من هويتك يعتقد أنك لست بحاجة إلى مساعدة ، إذن
طلب ذلك لن يكون سهلاً أبدًا. وعندما تسأل ، لا
سيأتي الجميع من أجلك ، وسيكون ذلك مؤلمًا. ولكن
كثير من الناس. ومن خلال الوثوق بهم بما يكفي للسؤال ، فإنك تقدم
لهم فرصة غير عادية للقيام بشيء مهم من أجلهم
شخص يهتمون لأمره. ثم في يوم من الأيام ، قد تكون لديك الفرصة لرد الجميل.

إنشاء

التعلم
محادثة

7

ما هو غرضك؟
متى ترفعها ومتى تتركها

لا يمكنك إجراء كل محادثة صعبة تصادفك. الحياة هي قصير جدًا ، والقائمة طويلة جدًا. إذن كيف تقرر متى يكون لديك محادثة لأول مرة أم الخامسة عشرة؟ وكيف تتخلى عن القضايا التي قررت عدم إثارتها؟ هذه هي الأسئلة التي تعذبنا ونحن نستمع مستيقظين إلى ذلك الكلب النباح المجاور. لقد قضينا النصف الأول من هذا الكتاب نتحدث عما قد تطرحه. سنقضي النصف التالي في توضيح كيفية القيام بذلك. ولكن قبل أن نصل إلى ذلك ، هل هناك أي شيء يمكننا قوله عنه متى؟

أن ترفع أو لا ترفع: كيف تقرر؟

سيكون من السهل إذا كانت هناك بعض القواعد الصارمة حول الوقت المناسب تثير القضايا ومتى تغادر بشكل جيد بما فيه الكفاية بمفردها. "لا تتحدث مطلقًا عن سياسة السياسة على مائدة العشاء" ، "مهما فعلت ، لا ترفع أي شيء قبل الساعة الثامنة صباحًا" ، و "لا تتفق أبدًا مع رئيسك في العمل" يتمتعان بميزة لكونها قواعد واضحة. إنها أيضًا هراء ، وبالتالي فهي ليست على وجه الخصوص

معاون، مساعد، مفيد، فاعل خير.

ما إذا كان يجب عليك إثارة مشكلة مع زوجك أم لا وكيلك أو الميكانيكي الخاص بك هو في النهاية شيء يمكنك أنت وحدك

قرر. نظرًا لاختلاف تفاصيل كل موقف ، لا توجد قاعدة بسيطة يمكننا تقديمها لإرشادك في اتخاذ قرار حكيم.
ما يمكننا تقديمه هو بعض الأسئلة والاقتراحات لمساعدتك على فرز ما إذا كان يمكنك بدء محادثة وكيف يمكنك ذلك.

كيف أعرف أنني اتخذت القرار الصحيح؟

عندما نحاول أن نقرر ما إذا كنا سنطرح شيئًا ما أم لا ، غالبًا ما نفكر ، "كنت أتمنى أن أكون أفضل في اتخاذ القرار. لو كنت أذكى فقط ، فلن يكون هذا صعبًا جدًا بالنسبة لي ."الحقيقة أنه لا يوجد "خيار صحيح". لا توجد طريقة لمعرفة كيف ستنتهي الأمور مسبقًا. لذلك لا تقضي وقتك في البحث عن إجابة واحدة صحيحة حول ما يجب القيام به. إنه ليس معيارًا عديم الفائدة فحسب ، بل إنه معوق.

بدلاً من ذلك ، اجعل هدفك هو التفكير بوضوح أثناء توليك للمهمة
لاتخاذ قرار مدروس. هذا جيد كما يمكن لأي منا أن يفعل.

العمل من خلال المحادثات الثلاثة

في كل حالة ، اعمل من خلال المحادثات الثلاثة بأفضل ما يمكنك.
تعامل بشكل أفضل مع مشاعرك وقضايا الهوية الرئيسية والتشوهات أو الفجوات المحتملة في تصوراتك. فكر بوضوح فيما تعرفه (مشاعرك ، تجاربك الخاصة ، قصتك ، قضايا هويتك) ، وما لا تعرفه (نواياهم ، وجهة نظرهم ، أو مشاعرهم).

سيساعدك هذا النهج على أن تصبح أكثر وعيًا بعملية الاتصال واكتساب نظرة ثاقبة لما يجعل عمليات التقارب صعبة. في بعض الأحيان ، ستقدم الأفكار التي تجدها إجابة واضحة: "إن رفع هذا الأمر مهم ، ولدي الآن بعض الأفكار حول كيفية القيام بذلك بشكل مختلف" أو "الآن بدأت في معرفة سبب عدم جدوى إجراء محادثة."

ثلاثة أنواع من الأحاديث

لا تعقل

عندما تفكر في المشاركة ، ستجد أنه في حين أنه غالبًا ما يكون من المنطقي بدء محادثة ، إلا أنها في بعض الأحيان لا تفعل ذلك. عند اتخاذ هذا الاختيار بحكمة ، تبرز ثلاثة أسئلة رئيسية.

هل الصراع الحقيقي بداخلك؟

أحيانًا ما يكون الأمر صعبًا بشأن الموقف أكثر من ذلك بكثير

لتفعل ما يدور بداخلك أكثر مما يحدث بينك وبين الشخص الآخر. في هذه الحالة ، لن تكون المحادثة التي تركز على التفاعل مفيدة أو مثمرة للغاية ، على الأقل حتى تجري محادثة أطول مع نفسك.

ساعدت نظرة ثاقبة على محادثة الهوية الخاصة بها كارمن في حل نزاع مستمر مع زوجها حول مسؤولية إدارة مجموعة متنوعة من الأنشطة المتعلقة بالأطفال ، مثل جداول مرافقي السيارات ونقاط الطبيب ودروس العزف على البيانو:

على الرغم من حقيقة أنني كنت أعمل بدوام كامل لدعم الأسرة بينما ظل توم في المنزل مع الأطفال ، إلا أنني كنت لا أزال أقوم بالكثير من الجدولة والركض. شعرت أن توم لم يكن مسؤولاً بما فيه الكفاية. كما رأيته ، استمر في إسقاط الكرة ؛ كان علي أن أحمله للتأكد من أن الأمور تسير بسلاسة.

لكن عندما بدأت في فرز محادثة الهوية الخاصة بي ، بدأت في رؤية الطرق التي كنت أحافظ بها على التحكم في هذا الجزء من حياة الأطفال -ربما بسبب تناقضي بشأن العمل بدوام كامل. أنا أحب وظيفتي. أنا جيد في ذلك ، وأربح أموالًا جيدة.

لكنني ما زلت أشعر بالذنب ، وهناك أوقات أشعر فيها بالغيرة من أن ابنتي تذهب غالبًا إلى توم وهي تعاني من مشاكل قبلها

يأتي لي.

بمجرد أن أدركت كارمن أن تحمل مسؤولية ذلك كان طريقتها لتؤكد لنفسها أنها لا تزال جيدة

الأم -لا تزال تشارك وضرورية لرفاهية أطفالها -
كانت قادرة على التخلي عن الاستياء الذي شعرت به عندما ساءت الأمور: "لقد سلمت بعض
الأشياء إلى توم وغيرت الطريقة التي
فكرت في هذه المسؤوليات. إنها أشياء اخترت أن أفعلها
تواصل للبقاء مشاركًا ، بدلاً من الأشياء التي تركها تنزلق ."

هل هناك طريقة أفضل لمعالجة المشكلة من الحديث عنها؟

أثناء فرز مشاعرك أو تحديد مساهمتك في موقع ما ، قد يتضح أن المطلوب ليس محادثة

عن التفاعل ، ولكن تغيير في سلوكك. أحيانًا تكون التصرفات أفضل من الكلمات.

تحمل والتر سلسلة من المحادثات الصعبة معه

الأم فوق مزرعة الأسرة ، وتقع في شمال ولاية ميسوري. يقول
القصة التالية:

منذ وفاة أبي ، كان إخوتي يساعدون والدتي في إدارة
مكان. كلما تحدثت معها تسأل متى سأحضر
إلى المنزل والانضمام إلى شركة العائلة -أو على الأقل خذ مستندًا قديمًا
وظيفة ديني كطبيب المدينة.
أنا أستمتع بالعيش في سانت لويس ، حيث لدي ممارسة رائعة للأطفال ، لذا فإن
المحادثة التي اعتقدت أنني بحاجة إلى مزيد من النجاح الكامل كانت مطالبة والدتي بترك
المشكلة بمفردها ، لقبول ذلك
لن أعود -على الأقل ليس في أي وقت قريب.
ولكن عندما قمت بفرز المحادثات الثلاثة ، اكتشفت
بعض الأشياء. أدركت أنه بالإضافة إلى الشعور بالإحباط والعاطفة عندما أثارت والدتي هذه
القضية ، شعرت أيضًا بالتقدير
إنها تفتقدني ، وممتنة لأن لدي جذور وخيار العودة. وشعرت بالحزن لأن أطفالي لم يطوروا
العلاقة الوثيقة مع جدتهم التي كانت لدى بنات أخي ، وكانوا

ضياع فرصة النمو في مزرعة ، والتي كانت تجربة مثمرة بالنسبة لي.

جاءت إحدى أهم الأفكار من تخيلي
تصورات الأم ومشاعرها. فجأة خطر ببالي ذلك
ما كانت تقوله أمي حقًا هو أنها فاتتها معرفة ماذا
كان يجري معي -أن أكون جزءًا من حياتنا. أرادت مني

إعادة عائلتي حتى تكون أكثر ارتباطًا وفاعلية معنا. ولكن عندما تعبر عن هذا بالسؤال عندما أفعل ذلك
عندما أعود إلى المنزل ، كان رد فعل عادةً بقطع المحادثة
قصيرة. ثم لن أتصل بها لأسابيع متتالية ، لمجرد أنني
خائفة من الاضطرار لمناقشة القضية مرة أخرى. لذلك انتهى بي الأمر بالمساهمة في شعورها بالانفصال -وهذا بدوره سيفعل
حثها على التعبير عن مدى افتقادها لنا ، وكنا نذهب
تكرارا.

بمجرد أن قام والتر بفرز نظام المساهمة هذا ومشاعره المعقدة ، أدرك أنه لا يحتاج إلى التحدث مع والدته حول عدد المرات التي سألت فيها عما إذا كان كذلك.

العودة للبيت. احتاج أولاً إلى تغيير مساهمته في
مشكلة.

بدأت في الاتصال بأمي في كثير من الأحيان ، وإرسال ملاحظات قصيرة عنها
أنشطة الأطفال ، ودعوتها لزيارتها في سانت لويس للمتعة فقط ،
وليس لقضاء عطلة أو مناسبة عائلية. عندما طرحت سؤالاً حول موعد عودتي إلى المنزل ، بدلاً من اختصار المحادثة ، شاركت كم كانت ممارستي مرضية. وصفت أيضا

أشعر بالأسف والارتباك حيال عدم إنفاق المزيد
الوقت مع العائلة ، وأتمنى أن يقضي الأطفال المزيد من الوقت
معها. دفع هذا إلى دعوة بناتي لقضاء
الصيف مع أبناء عمومتهم في المزرعة. ببطء ، الأسئلة حول
انخفضت عودتي.

وليس من المستغرب أن يقترب والتر من والدته.
في بعض الأحيان لا تستحق المحادثة الوقت أو لا تستحقه
ممكن حتى. لكنك ما زلت تريد أن تفعل شيئًا. فران ، وهو مناضل ناجح في مجال حقوق العمال ، كان له تبادل مزعج أدى إلى خسائر فادحة
جامع في تنقلاتها اليومية. يفضل فران الاحتفاظ بأرباع فقط
درج التغيير الخاص بها لدفع رسوم الخمسين سنتًا ، لذلك لا يتعين عليها ذلك
ابحث في الظلام وارفع عينيها عن الطريق للعثور على الحق
يتغيرون. تبعا لذلك ، في تلك المناسبات التي تدفع فيها بدولار
بيل ، تفضل الحصول على أرباع كتغيير. عندما جامع رسوم المرور
تقدم النيكل والدايمات كتغيير ، يعيدها فران ويطلبها
أرباع.

عمومًا هواة الجمع على ما يرام بشأن هذا الأمر ، لكن بالأمس قال الرجل الذي يجمع الثمار: "أين يشعر الأثرياء مثلك بأنهم عظماء وعظيمون؟ ألا يخطر ببالك أنني قد أعطي لك عشرة سنتات لسبب ما؟ "أجاب فران ، مرتبكًا ، "حسنًا ، نعم ، لكن يبدو لي أنك في وضع أفضل للتغيير مني." رد عليه الجامع وهو يصفع ربعين في يدها ، "ليس لديك أول فكرة عن طبيعة وظيفتي. وأنت لا تهتم أيضًا! تابع." صامتا وغاضبًا ، استمر فران في القيادة.

بالتأمل في هذا التبادل في المنزل ، أدركت فران أن غضبها ينبع إلى حد كبير من إنكار العديد من الحقائق غير السارة: لقد كانت تشعر بالتأكيد بأنها مؤهلة ، حتى ولو قليلاً ، عندما طالبت بمسكنها ؛ لم يخطر ببالها أن تتساءل عن القيود التي كان يعمل في ظلها المجمع ؛ ومن وجهة نظر كوليك تور فإنها تبدو ثرية. كل ذلك يتعارض مع جوانب مهمة تتعلق بالطريقة التي تحب أن ترى بها نفسها. ما زالت لا تحب كيف يتصرف الجامع ، لكنها يمكن أن تتخيل أن تكون في مكانه في نهاية يوم طويل مع مجموعة لا نهاية لها من السيارات الممتدة أمامه.

كانت النتيجة بالنسبة لفران أنها لم تعد تشعر بالغضب ، وتوقفت عن التخيل بشأن الدفاع عن نفسها أمام هذا الرجل عندما قابلته بعد ذلك في كشك الرسوم. كما رأت تجربتها كجزء من صورة أكثر تعقيدًا. كانت لا تزال تريد أن تفعل شيئًا حيال الموقف ، ولكن يبدو أنه من المناسب اتباع نهج مختلف. لذلك كتبت إلى سلطة Turnpikeخطابًا تشرح فيه اهتماماتها في أن تكون قادرة على الحصول على أماكن كتغيير دون وضع جامعي الرسوم في موقف صعب ، وتسأل عما يمكن فعله لضمان ذلك. لدهشتها السارة ، حصلت على رد يوضح أنه لم يُسمح لهواة جمع الرسوم إلا بإدخال قدر معين من التغيير إلى الكشك وتم منعهم من مغادرة الكشك إلا في الأوقات المحددة. شكرتها سلطة الرسوم على إثارة هذه المشكلة ، وشرحت سابقًا كيف توصلوا إلى حل مبتكر لتلبية طلبها وتخفيف المعضلة على جامعيهم.

هل لديك أغراض منطقية؟

تخيل أنك تسأل رئيس وكالة ناسا عن الغرض من مهمة فضائية معينة ، وتحصل على الإجابة: "أممم ، لا أعرف. كنا نظن أننا سنطلق شخصًا ما إلى الفضاء ونكتشف الأشياء من هناك ."

غير محتمل. ومع ذلك ، فإننا غالبًا ما نبدأ محادثاتنا بنفس الطريقة. نجد أنفسنا في منتصف المحادثة ، ولا أحد منهما متأكد تمامًا من الهدف أو الشكل الذي سيبدو عليه الخروج الجيد.

في أحيان أخرى نحاول إجراء محادثات عندما تكون أهدافنا ببساطة خارج القاعدة. عندما يحدث ذلك ، فإن كل ما تقوله أو تفعله لن يساعدك (وقد يزيد الأمر سوءًا) ، لأنك اخترت وجهة من المستحيل الوصول إليها.

تذكر ، لا يمكنك تغيير الأشخاص الآخرين. في العديد من المواقع ، يكون هدفنا في بدء محادثة هو تغيير الآخر لكل ابن. لا حرج في الأمل في التغيير. إن الرغبة في تغيير الآخرين عالمية. نريدهم أن يكونوا أكثر حبًا ، وأن يظهروا تقديراً أكبر لعملنا الجاد ، أو أن يمنحونا مساحة أكبر لكل فرد ، أو أن يكونوا أكثر اجتماعية في الحفلات. لقبول اختيارنا المهني أو توجهنا الجنسي. أن نؤمن بإلهنا أو بآرائنا حول قضايا الساعة المهمة.

المشكلة هي أننا لا نستطيع تحقيق هذه الأشياء. لا يمكننا تغيير رأي شخص آخر أو إجباره على تغيير سلوكه.
إذا استطعنا ، فإن العديد من المحادثات الصعبة ستختفي ببساطة. كنا نقول ، "هذه هي الأسباب التي تجعلك تحبني أكثر ،" وسيقولون ، "الآن بعد أن عرفت هذه الأسباب ، أنا أعرفها."

لكننا نعلم أن الأشياء لا تعمل بهذه الطريقة. نادرًا ما تحدث التغييرات في المواقف والسلوك بسبب الحجج والحقائق ومحاولات الإقناع. كم مرة تغير قيمك ومعتقداتك -أو من تحب أو ما تريده في الحياة -بناءً على شيء يخبرك به شخص ما؟ وما مدى احتمالية قيامك بذلك عندما لا يبدو الشخص الذي يحاول تغييرك مدركًا تمامًا للأسباب التي تجعلك ترى الأشياء بشكل مختلف في المقام الأول؟

يمكن أن يكون لنا تأثير ، ولكن هنا يجب أن نكون على وجه الخصوص
حذر. المفارقة هي أن محاولة تغيير شخص ما نادرا ما ينتج عنها
في التغيير. من ناحية أخرى ، إشراك شخص ما في محادثة
حيث التعلم المتبادل هو الهدف يؤدي في كثير من الأحيان إلى التغيير. لماذا ا؟ كن سببًا عندما
نبدأ في محاولة تغيير شخص ما ، فنحن على الأرجح
لمجادلة قصتهم والهجوم عليها وأقل احتمالية للاستماع إليها. يزيد هذا الاحتراف من احتمالية
شعورهم بالدفاع بدلاً من ذلك
من الانفتاح على تعلم شيء جديد. هم أكثر عرضة ل
يتغيرون إذا اعتقدوا أننا نفهمهم وإذا شعروا أنهم سمعوا و
محترم. هم أكثر عرضة للتغيير إذا شعروا بالحرية في عدم القيام بذلك.

لا تركز على الإغاثة قصيرة الأجل بتكلفة طويلة الأجل. خطأ شائع آخر هو العمل على تخفيف
التوتر النفسي في
على المدى القصير على حساب خلق وضع أسوأ في المستقبل.
تعلمت جانيت هذا بالطريقة الصعبة. مع عشرين عاما من الخبرة
في الإدارة المالية غير الربحية ، لم تعتقد أبدًا أنها ستكون كذلك
دموع من قبل عضو مجلس الإدارة يشكك في كفاءتها.
لكنها كانت هنا. أخيرًا ، سئمت من الشعور بالهجوم في كل مرة قدمت فيها أرقام الميزانية ،
قررت مواجهة المجلس
عضو امرأة تدعى سيلفي. فإنه لم تسير على ما يرام. تشرح جانيت:

بالنظر إلى الوراء ، على الرغم من أنني كنت أقول بعض الأشياء الصحيحة -
تحمل مسؤولية مساهمتي وما إلى ذلك -أعتقد ماذا
أردت حقًا أن أفعل ذلك هو إخبارها. أردت أن تشعر بأنها صغيرة كما شعرت. وأردت أن أخبرها
أنها لا تستطيع معاملتي بهذه الطريقة.

أوه ، لقد سمحت لها بالحصول عليها. وخرجت من الاجتماع الشعور
رائعة [illegible] الموقف للتو

أسوأ من خلال تغذية العداء بيننا. كانت الحقيقة هي
يمكن أن يعاملني بهذه الطريقة ، وقد جعلتها أكثر احتمالية
سيكون.

إذا كان هدفك هو تغيير الشخص الآخر أو سلوكه ، فقم بـ
تنفيس عنهم أو أخبرهم ، ثم من المحتمل جدًا إجراء هذه المحادثة
تنتج العديد من العواقب السلبية التي تخشاها. قائلا "أنت

غير حساس / غير موثوق به / غير مقبول "سوف يعرض سفينة العلاقة للخطر. من المحتمل أن تؤذي مشاعر الشخص الآخر ، أو تثير رد فعل عدائيًا ، أو تطرد من نفسك.

هذا لا يعني أن جانيت عالقة في إساءة معاملتها من قبل سيلفي دون أي وسيلة لمعالجة الموقف. قد تجري جانيت محادثة بناءة مع سيلفي إذا كان بإمكانها تغيير أهدافها قليلاً. إذا تمكنت جانيت من التفاوض مع نفسها في مكان من الفضول حول سبب رد فعل سيلفي كما تفعل ، فقد تكون هذه محادثة جديرة بالاهتمام. يمكن أن ترى جانيت أنها فرصة لتعلم قصة سيلفي ، ومشاركة قصتها ، ثم معرفة كيف يمكن أن يعملوا معًا بشكل أفضل. هل هو شيء تفعله جانيت؟ هل تدرك سيلفي التأثير الذي تحدثه على جانيت؟ هل هذه هي الطريقة التي حصلت بها سيلفي على نتائج في الماضي؟ ما هي النصيحة التي يمكن أن تقدمها جانيت إلى سيلفي حول كيفية الحصول على رد فعل أفضل منها؟

إذا تمكنت جانيت من الدخول في المحادثة بموقف فضول من هذا القبيل تجاه وجهة نظر سيلفي ، فمن غير المرجح أن تثير المحادثة رد فعل سيئًا أو تضر بالعلاقة. ستستثمر جانيت في العلاقة من خلال محاولة العمل مع سيلفي لمعرفة سبب صعوبة الأمور.

يمكن أن يؤدي التفاوض مع نفسك لتغيير أهدافك إلى خفض عتبة مدى خطورة المحادثة على الأرجح وتحسين احتمالات التوصل إلى نتيجة بناءة.

لا تضرب وتهرب. في كثير من الأحيان ، عندما يكون لدينا شيء مهم لنقوله ، نقوله الآن لأنه الآن يسبب لنا الإحباط.
معظمنا مدروس بما يكفي لتجنب الأخطاء الفادحة في التوقيت السيئ. إذا أخبرنا أحدهم أنه عاد لتوه من مكتب الطبيب وسيخضع لهذه العملية بعد كل شيء ، فإن القليل منا سيقول ، "أنا آسف لسماع ذلك. أوه ، بالمناسبة ، ما زلت مدينًا لي بمبلغ 500دولار ."

ومع ذلك ، هناك خطأ آخر في التوقيت نقوم به.
إنها لعبة الكر والفر. يتجول موظف في العمل متأخرًا ، وهو شيء كنت تقصد التحدث معه بشأنه ، فتقول ، "تأخرت مرة أخرى ، أليس كذلك؟" و اتركه هكذا. أو تزور ابنك لقضاء عطلة نهاية الأسبوع ، فلا تجرب زجاجات البيرة الفارغة في القمامة ، وتقول ، "أرى أنك ما زلت تشرب عاصفة."

تهدف هذه التعليقات للمساعدة. تأمل موظفك

أو سيأخذ ابنك الرسالة إلى القلب. لكن بينما تعليقاتك
قد تساعدك على الشعور بتحسن قليل ("على الأقل قلت شيئًا") ، هم
تجعل الشخص الآخر دفاعيًا ومحبطًا ، وهو أمر غير مرجح
إنتاج نوع التغيير الذي كنت تفكر فيه.
القاعدة الجيدة التي يجب اتباعها هي: إذا كنت تريد التحدث ، فتحدث. الحديث حقا.
وإذا كنت ستتحدث حقًا ، فلا يمكنك فعل ذلك بسرعة. عندك
للتخطيط لوقت للتحدث. يجب أن تكون صريحًا بشأن رغبتك في قضاء عشر دقائق أو ساعة
لمناقشة شيء مهم بالنسبة لك. أنت
لا يمكن إجراء محادثة حقيقية في ثلاثين ثانية ، وأي شيء أقل من ذلك
من محادثة حقيقية لن تساعد. إذا كان كل ما عليك هو الكر والفر
يمكن حشدها ، فمن الأفضل عدم إثارة القضية على الإطلاق.

التخلي عن

يمكن أن يساعدك النهج في هذا الكتاب في تحقيق عدد من النتائج المنسجمة. عليك أن تتخذ
قرارات أفضل عند إحضار
شيء ما لا معنى له ، على الأقل حتى تقوم بالفرز
من خلال بعض المشكلات الخاصة بك أو حاولت تغيير مساهمتك الخاصة. وعندما تختار
المشاركة ، ستتحسن ببطء في
الابتعاد عن طريقتك الخاصة -اكتشاف الطرق وتخطيها
اعتدت أن تتعثر. بمرور الوقت ، ستقلل من قلقك وتعمق علاقاتك الأكثر أهمية.

لكن هذا النهج ليس سحرًا. في بعض الأحيان -على الرغم من
أفضل الجهود -لا شيء يساعد. لا يمكنك إجبار الشخص الآخر على الرغبة
للاستثمار في العلاقة أو حل الأمور. لا يهم كم
مرات تشرح فيها لابنك مدى قلقك عندما لا يفعل ذلك
دعوة ، لا يجوز له الاتصال. قد يستمر رئيسك في العمل في فقدان أعصابه. لك
قد لا تفهم الأم أبدًا كيف تم التخلي عنها عاطفياً
شعرت به عندما كنت صغيرا.
في بعض الأحيان تفكر في أغراضك وبعض الطرق الممكنة ، وتقرر عدم إجراء المحادثة.
يصبح التمسك بالقضايا داخل العلاقة مؤلمًا جدًا أو مرهقًا للغاية ، لذلك

أنت تمضي قدما. أنت قادر على التخلي.
في أوقات أخرى ، ليس الأمر بهذه السهولة. حتى لسبب أو لآخر

على الرغم من أنك تعتقد أنه الخيار الأفضل عدم التعامل مع المشكلة ، إلا أن الموقف جعلك تشعر بالحزن. القصة داخل رأسك لا تزال تحمل لكمة عاطفية ؛ تشعر بفيض من المشاعر في كل مرة تفكر فيها. لقد قررت المضي قدمًا ، لكن المشاعر الخاصة بك قد ثبتهت في أعقابها.

يقول بعض الناس أن التخلي هو خيار. يعتقد البعض الآخر أن هذا يحدث فقط عندما تكون الظروف مناسبة -بعد إظهار الندم ، أو بعد أن وجدت علاقة جديدة ، أو بعد أن تم منحك. ما الذي يتطلبه الأمر حتى تكون قادرًا على التخلي حقًا؟ أن تفتح راحة يدك وتترك المرارة والسخط والألم والعار ينخل في أصابعك؟

نحن لا نفترض أن نعرف. ونحن نشك في أي شخص يعتقد أن هناك معادلة سهلة. ربما يكون الأمر مختلفًا بالنسبة لكل واحد منا.

ما نعرفه هو أن تركه يستغرق وقتًا ، ونادرًا ما يكون رحلة بسيطة. ليس من السهل العثور على مكان يمكنك فيه التخلص من الألم أو الخزي الذي تحمله من تجاربك. مكان يمكنك فيه سرد القصة بشكل مختلف في رأسك -حيث يمكنك التخلي عن دور الضحية أو الشرير ، وإعطاء نفسك والشخص الآخر أدوارًا أكثر تعقيدًا وتحررًا. مكان يمكنك فيه قبول نفسك كما كنت ومن أنت.

إذا أخبرك شخص ما أنه كان يجب عليك تجاوز شيء ما أو شخص ما الآن ، فلا تصدق ذلك. الاعتقاد بأن هناك إطارًا زمنيًا مناسبًا للتغلب على شيء ما هو مجرد طريقة أخرى لإبقاء نفسك عالقًا. لكن لا ينبغي أن تصدق أنه ليس هناك ما يمكنك فعله لتمكين نفسك من التخلي عنه ، أو أن الأمر يستغرق وقتًا فقط.

هناك الكثير الذي يمكنك القيام به لمساعدة نفسك في هذا الطريق.

تبنَّى بعض الافتراضات المحرِّرة

من الأماكن الجيدة للبدء في محادثة الهوية ، تحديًا لبعض الافتراضات الشائعة التي يمكن أن تقف في طريق الاستغناء عن خياراتنا والتعامل معها بسلام. يتم عرض أربعة افتراضات محررة أدناه.

ليس من مسؤوليتي تحسين الأمور ؛ إنها رعايتي لأفعل أفضل ما لدي. بالنسبة إلى كارينا ، كان مفتاح الإغلاق هو التخلي عن خيال أن الأمور يمكن أن تكون أفضل:

لقد فشلت في العلاقات من قبل ، وأردت أن يعمل هذا الشخص.
لكنني لم أرغب فقط في أن تعمل. في مكان ما على طول الطريق ، قررت أنه يجب أن يعمل ، بغض النظر عن أي شيء ، وأن وظيفتي هي تحقيق ذلك. لقد جربت كل شيء ، وربما كان عليّ الخروج من العلاقة عاجلاً. لكن كان من الصعب التخلي عن فكرة أن الأمور بيني وبين بول قد تكون قد نجحت ، إذا كنت فقط شخصًا أفضل ، أو قلت الشيء الصحيح في الوقت المناسب ، أو عملت بجد أكبر ، أو شيء من هذا القبيل.

في حالة كارينا ، كان جزءًا من عملية التخلي عن الشعور بالذنب والحزن الذي تحمله هو قبول أنه في بعض الأحيان توجد حدود -لا يمكنك دائمًا جعل العلاقة أكثر راحة أو تغذية أو أكثر حميمية أو أكثر ديمومة. أفضل ما يمكنك فعله هو المحاولة.

لديهم قيود جدا. في بعض الأحيان ستخبر الشخص الآخر عن مشاعرك ووجهات نظرك ، أو عن تأثيرها عليك ، ويقولون إنهم يتفهمون ، ويوافق كل منكما على تغيير سلوكك. ثم يفعلون كل ما يزعجك مرة أخرى ، وتعتقد ، "حسنًا ، الآن يعرفون أن هذا يزعجني.

إذن ما هي القصة؟ ألست مهمًا لهم بما يكفي؟ هل يحاولون أن يدفعوني للجنون؟ ماذا أفعل من هذا؟ "
شيء واحد يمكنك القيام به هو أنها غير كاملة مثلك. بغض النظر عن مدى وضوح مشاركتك لمقدار ما يؤذيك من شربهم ، أو يؤدي نسيانهم إلى تفاقمك ، أو عدم تجاوبهم مع الأوكار الحزينة ، فقد لا يكون لديهم القدرة على أن يكونوا مختلفين ، على الأقل في الوقت الحالي.

بعد حياتها من كونها أختًا كبيرة ، لم تستطع أليسون تغيير كونها متسلطة بين عشية وضحاها حتى لو أرادت ذلك. في مرحلة ما ، قد يجد شقيقها الأصغر أنه من الأسهل أن يتقبلها على أنها نفسها غير الكاملة والمتسلطة بدلاً من الاستمرار في القتال معها. يمكنه العمل من خلال الهوية

القضايا التي تجعل من السهل على أليسون الوصول إليه ، وتحبها على
الأشياء التي يحبها ويعجب بها.

هذا الصراع ليس من أنا. حاجز مهم أمام السماح
يحدث الانتقال عندما ندمج الصراع في إحساسنا بمن نحن
نكون. في أذهاننا ، نحن الابن الأقل تفضيلاً ، طويل الأناة
الزوجة جزء من المجموعة المضطهدة. نحدد أنفسنا فيما يتعلق بـ
صراعنا مع الآخرين.

على مدى السنوات الأربع الماضية ، انقسمت القيادة في شركة روب
عدة أسئلة استراتيجية رئيسية. جزء من الفصيل "الخاسر" ، تم استهلاك هوية روب الاحترافية بكونها واحدة
من القلائل
لا يزال صامدا ، والوقوف في وجه الإدارة. الآن في أعقاب أ
الاندماج المفاجئ ، تم تسليم فصيل روب السيطرة ، وفصيل الساتس الذي يشعر به يختلط بعدم الارتياح.
لم يعد يلعب
المعارضة ، روب ليس متأكدا كيف يرى نفسه. كان إحساس روب بالذات
ربما تتماشى أيضًا مع دوره في الصراع.
تلعب هذه الديناميات دورًا مهمًا في الصراع العرقي. ملكنا
غالبًا ما يتم تعريف الإحساس بمن نحن كمجتمع من حيث من
نحن لسنا ، من نحن ضد ، وما هي المصاعب التي تحملناها.
للأسف ، نشعر بالتهديد من احتمالات المصالحة ،
لأنه يمكن أن يسلبنا ليس فقط دورنا ، ولكن أيضًا من دورنا الجماعي
هوية.
هذه الأنواع من المواقف معروفة بصعوبة إدارتها لأننا لا نريد التخلي عن هويتنا ما لم يكن هناك
شيء ما
أفضل ليحل محله. إذا وجدت نفسك يبتلعك نزاع ، إذا بدأت في رؤية هويتك نفسها مرتبطة بالقتال ،
فحاول التراجع وتذكر سبب القتال. أنت تقاتل من أجل ما هو حق وعادل ، وليس لأنك بحاجة إلى الصراع
من أجل البقاء.

الاستغناء عن الذهاب لا يعني أنني لم أعد أهتم. غالبًا ما نكون غير قادرين على التخلي لأننا نخشى
أنه إذا فعلنا ذلك ، فهذا يعني أننا لم نعد
رعاية. إذا لم تكن أنت وأختك على خلاف ، كيف يمكنك أن توضح كيف
هي مهمة بالنسبة لك ، أو تعرف أنك مهم فيها
الحياة؟ هل من الممكن أن تتخلى عنك ولا تزال تهتم بشكل كبير؟

لقد تصارع ديفيد مع هذه القضية بشكل أعمق من غيره:

عندما قُتل أخي ، لم أكن أعتقد أنني سأتمكن من مسامحة الرجل الذي أطلق عليه النار -على شيء غبي مثل مشروب في لعبة البوكر. ويجب أن أعترف أنني كنت غاضبًا أيضًا من وجود أخي هناك.

لم أحضر المحاكمة. لم أستطع. لسنوات في كل مرة كنت أتذكر فيها أخي ، كان الغضب والألم من ظلم وفاته يتصاعد من خلالي. في ذهني ، كنت سأخوض محادثات مع أخي لم أخبره فيها فقط بمدى حزني ، ولكن كم كنت غاضبًا منه لكونه أحمق للغاية ، ولأنه تخلى عني.

في الآونة الأخيرة فقط بدأت أرى القوة في مسامحة كل واحد منهم -أخي والرجل الذي قتله. تخلصي من غضبي وسخطي لا يعني أن علي التخلي عن حبي لأخي أو شعوري بالخسارة. لا يوجد شيء يمكنني فعله حيال ذلك ، وقد قبلت ذلك أخيرًا. لن أتجاوز فقدان أخي أبدًا. ما زلت أتحدث معه. لكن المحادثات ليست بهذه الصعوبة. يمكنني أن أفتقده بشدة دون فوضى الكثير من المشاعر الأخرى.

تُظهر لنا قصة ديفيد قوة القدرة على التخلي عن الغضب مع الاستمرار في التمسك بالحب والذكريات. لا يستطيع ديفيد ولا يريد أن ينسى ما حدث. لقد تعلم الكثير من خبرته ، مهما كانت مؤلمة ، أنه ينطبق على علاقاته مع أطفاله والآخرين. ومع ذلك ، فقد خف بعض العبء العاطفي الذي تحمله منذ المأساة ، بالتخلي عنه والتسامح.

حتى في المواقف الأكثر اعتدالًا من تلك التي يواجهها ديفيد ، فإن التخلي عن المشاعر ومشكلات الهوية المحصورة في التقارب الصعب يمكن أن يكون أحد أصعب الأشياء التي تقوم بها. تعمل المحادثات الصعبة في صميم وجودنا -حيث يتقاطع الأشخاص والمبادئ التي نهتم بها أكثر مع صورتنا الذاتية واحترامنا لذاتنا. يتعلق الاستغناء ، في جوهره ، بكيفية التعامل مع المهارة والنعمة وعدم إجراء محادثة صعبة.

بالطبع ، كلما أصبحت أفضل في الانخراط في التحويلات الصعبة ، قل ما يمكنك التخلي عنه. مفتاح واحد للتحسين هو وجود أغراض سليمة.

إذا رفعته: ثلاثة أغراض تعمل

لقد تحدثنا عن الأغراض التي ستوقعك في المشاكل. ولكن ماذا عن الأغراض المنطقية؟ المعيار الذهبي هنا يعمل من أجل التفاهم المتبادل. ليس بالضرورة اتفاقًا متبادلًا ، ولكن فهمًا أفضل لكل قصة من قصصك ، بحيث يمكنك اتخاذ قرارات مصاغة (بمفردك أو معًا) حول ما يجب القيام به بعد ذلك.

> في أي وقت تعتقد أن المحادثة قد تكون صعبة ، احتفظ بالقول
> خفض ثلاثة أغراض في المقدمة والوسط في وعيك.

1.تعلم قصتهم

يأخذنا استكشاف منظور الشخص الآخر إلى كل من المحادثات الثلاثة. ما هي المعلومات التي يرون أنها فاتتنا أو لا يمكننا الوصول إليها؟ ما التجارب السابقة التي أثرت عليهم؟

ما هو سبب قيامهم بما فعلوه؟ ماذا كانت نواياهم؟ كيف أثرت أفعالنا عليهم؟ ماذا يعتقدون أننا نسهم في المشكلة؟ بماذا يشعرون؟

ماذا يعني هذا الموقف بالنسبة لهم؟ كيف تؤثر على هويتهم؟ ما الذي على المحك؟

2.التعبير عن آرائك ومشاعرك

يجب أن يكون هدفك هو التعبير عن آرائك ومشاعرك بما يرضيك. تأمل أن يفهم الشخص الآخر ما تقوله ، وربما يتأثر به ، لكن لا يمكنك الاعتماد على ذلك.

ما يمكنك فعله هو أن تقول ، بقدر ما تستطيع ، ما هو مهم بالنسبة لك لتقوله عن آرائك ونواياك ومساهماتك ومشاعرك وقضايا الهوية. يمكنك مشاركة قصتك.

3.حل المشكلات معًا

بالنظر إلى ما تعلمته أنت والشخص الآخر ، ما الذي يمكن أن يحسن الموقف في المستقبل؟ هل يمكنك تبادل الأفكار حول طرق إبداعية لتلبية كل من احتياجاتك؟ عندما تتعارض احتياجاتك ، هل يمكنك استخدام معايير منصفة لضمان طريقة عادلة وعملية لإعادة حل النزاع؟

الموقف والغرض يسيران جنبًا إلى جنب

هذه الأغراض الثلاثة تستوعب حقيقة أنك والشخص الآخر يرون العالم بشكل مختلف ، وأن لكل منكما مشاعر قوية حول ما يجري ، وأن لكل منكما هويته الخاصة ، فهذا أمر يستحق العمل من خلاله. كل واحد منكم ، باختصار ، لديه قصته الخاصة. أنت بحاجة إلى أغراض يمكن أن يحسب لها حساب مع هذا الواقع.

هذه هي الأغراض التي تنشأ من موقف التعلم ، من العمل من خلال المحادثات الثلاثة وتحويل توجهك الداخلي من اليقين إلى الفضول ، ومن النقاش إلى الاستكشاف ، ومن البساطة إلى التعقيد ، ومن "إما / أو" إلى "و". قد تبدو بسيطة -وربما بسيطة. لكن وضوحها يخفي الصعوبة التي ينطوي عليها القيام بها بشكل جيد والقوة التي يتمتعون بها لتغيير الطريقة التي تتعامل بها مع محادثاتك.

من خلال العمل من موقف تعليمي مع وضع هذه الأغراض في الاعتبار ، يستكشف باقي هذا الكتاب بالتفصيل كيفية إجراء تقارب تعليمي ، من البدء إلى الانهيار.

8

ابدء:

إبدأ من القصة الثالثة

غالبًا ما تكون اللحظة الأكثر إرهاقًا في محادثة صعبة

حلج. قد نتعلم في الثواني القليلة الأولى أن الأخبار بالنسبة لنا هي ليس جيدًا ، أن الشخص الآخر يرى الأشياء بشكل مختلف تمامًا ، نحن من غير المحتمل أن نحصل على ما نريد. قد يصبحون غاضبين أو محبطين أو قد نكتشف أنهم لا يريدون التحدث إلينا على الإطلاق.

لكن في حين أن البداية محفوفة بالمخاطر ، فهي فرصة سانحة أيضًا. إنه عندما يكون لديك أكبر نفوذ للتأثير على الكل اتجاه المحادثة. بالتأكيد ، يمكنك أن تبدأ بطريقة ترسل الأشياء تتجه نحو جدار من الطوب ؛ لقد فعلنا كل ذلك. لكنها لا تفعل ذلك يجب أن تذهب بهذه الطريقة. ما تقوله في البداية يمكن أن يضعك بصراحة على طريق التفاهم وحل المشكلات. هناك التقنيات التي يمكنك تعلمها حول كيفية الاستفادة من الفرصة التي تقدمها البداية والمبادئ البسيطة للفهم لماذا تنحرف مقارباتك المعتادة في كثير من الأحيان.

كيف تبدأ محادثة؟ دعونا نفكر أولاً في كيفية عدم القيام بذلك.

لماذا لا تساعد فتحاتنا النموذجية

بطريقة أو بأخرى ، إذا كنا سنجري محادثة ، فلدينا محادثة لتبدأ بقول شيء ما. لذا ، ربما تذكر نصيحة من أ مدرب السباحة في مرحلة الطفولة نغمض أعيننا ونأخذ نفسا عميقا واقفز للداخل:

إذا اعترضت على إرادة أبي ، فسيؤدي ذلك إلى تمزيق الأسرة.

لقد كنت منزعجًا جدًا مما قلته أمام مشرفنا.

يمكن أن يكون ابنك ناثان صعبًا في الفصل -مزعجًا وجدلًا. لقد قلت في الماضي أن الأمور في المنزل على ما يرام ، لكن هناك شيئًا ما يزعجه.

قبل أن نعرفه ، نحن فوق رؤوسنا. يأتي الشخص الآخر مجروحًا أو غاضبًا ، نشعر بالدفاع ، استعدادنا يخرج من النافذة ، ونتساءل لماذا اعتقدنا أن إجراء هذه المحادثة كان فكرة جيدة في المقام الأول.

ماذا حصل؟

نبدأ في قصتنا الخاصة

عندما ننتقل إلى المحادثات ، نبدأ عادةً في قصتنا. نحن نصف المشكلة من منظورنا الخاص ، وبذلك نطلق أنواع ردود الفعل التي نأمل في تجنبها. نبدأ بالتحديد من المكان الذي يعتقد الشخص الآخر أنه يسبب المشكلة. إذا اتفقوا مع قصتنا ، فربما لن نجري هذه المحادثة في المقام الأول. قصتنا ترسل مشاعل ، تحذرهم للدفاع عن أنفسهم أو للهجوم المضاد.

نقوم بتشغيل محادثة هويتهم من البداية

تنقل قصتنا دائمًا (على الرغم من أنها غالبًا ما تكون عن غير قصد) حكمًا عليهم -نوع الشخص الذي هم عليه -وحقيقة أنهم داخل نسختنا للأحداث ، هم المشكلة. شيء بسيط مثل الجملة الافتتاحية يمكن أن يفوتنا. دعنا نلقي نظرة على الأسطر المعروضة أعلاه:

رسالة ضمنية عنهم	خطوط مفتوحة
[illegible] إلى تمزيق الأسرة.	
[illegible] الأحوال ، كنت غبيًا.	
ابنك مثير للمشاكل ، ربما لأنك والد سيئ خلق بيئة منزلية سيئة. ما الذي تخفيه؟	يمكن أن يكون ابنك ناثان صعبًا في الفصل -مزعجًا ومثيرًا للجدل. لقد قلت في الماضي أن الأمور في المنزل على ما يرام ، لكن هناك شيئًا ما يزعجه.

يمكننا أن نتخيل طرقًا أسوأ للبدء ، لكن ليس من الصعب معرفة سبب إثارة هذه المواقف الدفاعية. نحن نشغل محادثة هوية الشخص الآخر منذ البداية ، ولا يوجد مكان في جدول أعمالنا لقصته. من الطبيعي أن يرفضوا نسختنا ويرغبون في الحصول على نسختهم الخاصة على الطاولة: "أنا لا أحاول تمزيق العائلة ، أنا فقط متمسك بما أراده أبي." أو ، "ناثان ليس طفل مشكلة. الناس الذين يعرفون كيفية التعامل مع الأطفال يرون أنه ولد لطيف للغاية ."

من خلال ترك قصتهم ، قمنا ضمنيًا بإعداد مفاضلة بين روايتهم للأحداث ونسختنا ، بين مشاعرنا ومشاعرهم.

السؤال هو ماذا تفعل بدلا من ذلك. أدناه ، نضع اثنين من إرشادات power ful لبدء المحادثة في الاتجاه الصحيح: (1)بدء المحادثة من "القصة الثالثة" ، و (2)تقديم دعوة لاستكشاف المشكلات بشكل مشترك.

الخطوة الأولى: ابدأ من القصة الثالثة

بالإضافة إلى قصتك وقصة الشخص الآخر ، تتضمن كل محادثة صعبة قصة ثالثة غير مرئية. القصة الثالثة هي

الشخص الذي سيقوله مراقب حريص ، شخص ليس لديه مصلحة في مشكلتك الخاصة. على سبيل المثال ، في المعركة بين الدراجات والسيارات في شوارع المدينة ، ستكون القصة الثالثة هي القصة التي يرويها مخططو المدينة ، الذين يمكنهم فهم مخاوف كل جانب ومعرفة سبب إحباط كل مجموعة من الأخرى. عندما تنشأ التوترات في الزواج ، قد تكون القصة الثالثة هي القصة التي يقدمها مستشار الزواج. في نزاع بين الأصدقاء ، قد تكون القصة الثالثة هي منظور صديق مشترك يرى أن كل جانب لديه مخاوف مشروعة تحتاج إلى معالجة.

فكر كوسيط

يتمتع كل من المخطط الحضري ومستشار الزواج والصديق المشترك بنقطة الأفضلية المتمثلة في مراقب أو وسيط محايد. الوسطاء هم أطراف ثالثة تساعد الناس على حل مشاكلهم. على عكس القضاة أو المحكمين ، ليس للوسطاء سلطة فرض حل ؛ إنهم موجودون لمساعدة الجانبين على التواصل بشكل أكثر فعالية ، واستكشاف السبل الممكنة للمضي قدمًا.

واحدة من أكثر الأدوات المفيدة التي يمتلكها الوسيط هي القدرة على تحديد هذه القصة الثالثة غير المرئية. وهذا يعني وصف المشكلة بين الطرفين بطريقة تبدو صحيحة لكلا الجانبين في نفس الوقت. من السهل وصف المشكلة بحيث يوافق عليها واحد فقط من المتنازعين - في الواقع ، هذا ما يفعله كل واحد منا عندما نبدأ في الحديث عن قصتنا. الحيلة هي أن تكون قادرًا على جعل شخصين لهما قصص مختلفة يسجلان نفس الوصف لما يجري.

لا يمتلك الوسطاء بعض الحدس السحري الذي يسمح لهم بالقيام بذلك. إنهم يعتمدون على صيغة (والكثير من الممارسة) ، ويمكن لأي شخص تعلم هذه الصيغة. ليس عليك أن تكون طرفًا ثالثًا جزئيًا لتبدأ من القصة الثالثة. يمكنك أن تبدأ محادثاتك الخاصة بهذه الطريقة.

ليس صحيحًا أو خاطئًا ، ليس أفضل أو أسوأ -فقط مختلف

المفتاح هو تعلم وصف الفجوة -أو الاختلاف -بين قصتك وقصة الشخص الآخر. أيًا كان ما قد تفكر فيه وتشعر به ، يمكنك على الأقل الموافقة على أنك والشخص الآخر ترى الأشياء بشكل مختلف. تأمل في مثال.

قصة جايسون. زميلة جيسون في الغرفة ، جيل ، تترك الأطباق في الحوض لأيام متتالية. هذا يقود جيسون إلى الجنون ، ويعني أنه ينتهي به الأمر في القيام بالكثير من التنظيف ، لأنه لا يستطيع الوقوف للسماح لهم بالجلوس. في الماضي ، أثار جايسون القضية مع جيل بالقول ، "هل يجب أن أفعل كل شيء هنا؟ لا يمكنك ترك الأطباق لفترة طويلة -إنها مخاطر صحية. "

من الواضح أن جايسون يتحدث من داخل قصته. لن تسعد جيل بهذه البداية للمحادثة ، ومن المرجح أن ترد بالدفاع عن نفسها أو مهاجمة جيسون. سيكون هذا صحيحًا حتى لو بدأ son Jaبمزيد من اللباقة ، حيث قدم شيئًا مثل ، "جيل نحتاج إلى التحدث عن مشكلتك في إنجاز الأطباق." براعة أم لا ، لا تزال قصته.

قصة جيل. إذا أثارت جيل المشكلة ، فستبدأ بشكل مختلف: "جايسون ، نحتاج إلى التحدث عن حقيقة أنك مزعج للغاية بشأن الأطباق. الليلة الماضية قمت بتنظيف الطاولة عملياً قبل أن أنتهي من الأكل. يجب عليك ان ترتاح." هذا ، بالطبع ، يناسب جيل ولكن ليس جيسون.

القصة الثالثة. ستزيل القصة الثالثة الحكم من الوصف ، وبدلاً من ذلك تصف المشكلة على أنها فرق بين جيسون وجيل. قد يكون الأمر على هذا النحو: "لدى Jasonو Jillتفضيلات مختلفة عند الانتهاء من الأطباق ، ومعايير مختلفة لما يشكل نظافة مناسبة أو مهووسة.

كل واحد منهم غير راضٍ عن نهج الآخر ."هذه هي الطريقة التي قد يصف بها الوسيط أو الصديق الملتزم المشكلة. يمكن لكل من جيسون وجيل التوقيع على هذا الاختلاف.

من الواضح أن هناك فرقًا ، ولا يوجد فرق في القصة الثالثة

الحكم على الصواب أو حتى من هو الرأي الأكثر شيوعًا.
القصة الثالثة تجسد الفرق ببساطة. هذا ما يسمح لكلا الجانبين بالاقتناع بنفس وصف المشكلة: يشعر كل منهما أن قصته معترف بها كجزء شرعي من المناقشة.

بمجرد العثور عليها ، يمكنك البدء بالقصة الثالثة بنفسك. لذلك قد يقول جايسون ، "جيل ، يبدو أن لديك أنا وأنت تفضيلات مختلفة حول موعد الانتهاء من الأطباق أو المعتقدات حول موعد نضجها. أتساءل عما إذا كان هذا شيء يمكننا التحدث عنه؟ "يمكن أن يقدم جايسون ذلك دون التضحية بآرائه (قريبًا بما يكفي ، سيسأل عن قصة جيل ويصف قصته الخاصة) ، ويمكن لجيل التوقيع دون دفاعية.

الأهم من ذلك ، ليس عليك أن تعرف ما الذي تنطوي عليه قصة الشخص الآخر لتضمينها في بدء المحادثة بهذه الطريقة. كل ما عليك فعله هو الإقرار بوجوده: ربما هناك الكثير من الأشياء التي لا تفهمها حول وجهة نظرهم ، وأن أحد الأسباب التي تريد التحدث بها هو أنك تريد معرفة المزيد عن وجهة نظرهم. يمكنك أن تبدأ من القصة الثالثة بالقول ، "إحساسي هو أنك وأنا نرى هذا الموقف بشكل مختلف. أود أن أشارك كيف أراها ، ومعرفة المزيد حول كيفية رؤيتك لها ."

فتح السطور من داخل قصتك: إذا تعارضت في إرادة أبي ، فسيؤدي ذلك إلى تمزيق عائلتنا. من القصة الثالثة: أردت أن أتحدث عن إرادة أبي. من الواضح أنك وأنا لدينا فهم مختلف لما قصده أبي ، وما هو عادل لكل واحد منا. أردت أن أفهم لماذا ترى الأشياء بالطريقة التي تفعلها ، وأن أشاركك وجهة نظري ومشاعري. بالإضافة إلى ذلك ، لدي مشاعر ومخاوف قوية بشأن ما قد يعنيه القتال في المحكمة بالنسبة للعائلة ؛ أظن أنك تفعل ذلك أيضًا.
من داخل قصتك: لقد كنت منزعجًا جدًا مما قلته أمام مشرفنا. من القصة الثالثة: أردت أن أتحدث إليكم عما حدث في لقاء هذا الصباح. لقد أزعجني شيء قلته. أردت أن أشرح ما كان يزعجني ، وأن أستمع أيضًا إلى كل من يتحدث عن الموقف.

من داخل قصتك: قد يكون ابنك ناثان صعبًا في الفصل -مزعجًا ومثيرًا للجدل. لقد قلت في الماضي أن الأمور في المنزل على ما يرام ، لكن هناك شيئًا ما يزعجه.

من القصة الثالثة: أردت أن أشاطركم مخاوفي بشأن سلوك ناثان في الفصل ، وأن أسمع المزيد عن إحساسك بما قد يساهم في ذلك. أعلم من محادثتنا السابقة أن لديكم تفكير مختلف في هذا الأمر. إحساسي هو أنه إذا كان الطفل يواجه مشكلة في المدرسة ، فعادة ما يزعجه شيء ما في المنزل ، وأنا أعلم أنك شعرت بقوة أن هذا ليس صحيحًا في هذه الحالة. ربما يمكننا معًا معرفة ما الذي يحفز ناثان وكيفية التعامل معه.

يمكن بدء معظم المحادثات من القصة الثالثة لإبراز كلا المنظورين ودعوة استكشاف مشترك. ضع في اعتبارك الافتتاحيات التي نظرنا إليها سابقًا ، وكيف يمكن أن تبدو إذا بدأت من القصة الثالثة: الخروج من قصتك لا يعني التخلي عن وجهة نظرك. هدفك في فتح المحادثة هو دعوة الشخص الآخر إلى استكشاف مشترك. في سياق هذا الاستكشاف ، ستقضي بعض الوقت في منظور كل جانب ، ثم تعود لتعديل وجهات نظرك الخاصة بناءً على ما تعلمته وما قمت بمشاركته.

بعد التحدث مع أخيك حول الكيفية التي يعتقد بها كل منكما أنه يجب تقسيم ميراثك ، ومن أين تأتي هذه الآراء ، وكيف تشعر حيال الصراع الحالي ، قد تكون وجهة نظرك حول ما هو عادل قد تغير. قد تتغير وجهة نظر أخيك أيضًا. وقد يجد كلاكما طريقة لتسوية المشكلة التي تبدو عادلة لكلاكما.

أو ربما لا يزال هناك اختلاف بينكما. تعتقد أنه يجب تقسيم التركة بالتساوي بين الأطفال الثلاثة. يقول أخوك إن أبي كان يعني أن يتم تقسيمها بالتساوي بين الأحفاد السبعة -بحيث يحصل فرع العائلة مع أحفاده الثلاثة على أكثر مما تحصل عليه أنت وابنتك الوحيدة. حتى إذا كنت لا توافق على جوهر النزاع ، فقد أتيحت لك الفرصة للتعبير عن مدى إزعاجك وحزنك وقلقك للصراع ، والحصول على فهم أعمق لسبب رؤية أخيك له كما يراه. قد تتمكن من العثور على عملية للعمل من خلال الاختلافات مع حماية

العلاقات الأسرية من أن دمرتها معركة سيئة. إن الحفاظ على التواصل مفتوحًا وفهم المشاعر ووجهات النظر المعنية يرسل رسالة مهمة مفادها أنه حتى عندما نختلف ، فإننا نهتم ببعضنا البعض. أننا سنبقى على تواصل مع بعضنا البعض ، حتى عندما نأخذ الأسئلة التي لا يمكننا الاتفاق عليها مع محكم أو محكمة وصية للبت فيها. إذا لم يكن هناك شيء آخر ، فستكون قادرًا بشكل أفضل على فصل الخلافات الجوهرية عن أهمية العلاقات.

إذا بدأوا المحادثة ،

لا يزال بإمكانك الانتقال إلى القصة الثالثة

بالطبع ، لن تتاح لك دائمًا الفرصة للتفكير في الطريقة التي تريد أن تبدأ بها المحادثة. في بعض الأحيان ، ستنزل عليك المحادثات الصعبة ببساطة -تقدم نفسها في مكتبك أو على عتبة داركم -سواء كنت مستعدًا لها أم لا.

يمكنك اتباع إرشادات القصة الثالثة حتى عندما لا تكون البادئ بالمحادثة. هذا ما تفعله. تأخذ ما يقوله الشخص الآخر وتستخدمه كنصف وصف من القصة الثالثة. نظرًا لأن القصة الثالثة تتضمن قصتهم ، فإن بدء المحادثة بوجهة نظرهم لا يعني أنك خارج المسار الصحيح.

إذا جاء جيل إلى جايسون وقال ، "نحتاج إلى التحدث عن كيفية إفساد جميع وجباتنا من خلال كونك شديد الهوس بالأطباق" ، فقد يجد جيسون نفسه راغبًا في الرد من داخل قصته: "ماذا؟
أنت صاحب المشكلة. أنت أكبر سلوب أعرفه! "ولكن إذا فعل ذلك ، فسوف يرسل المحادثة مباشرة نحو ذلك الجدار المبني من الطوب.

بدلاً من ذلك ، يمكن لجيسون التعامل مع افتتاح جيل كجزء من القصة الثالثة. قد يقول ، "يبدو أنك غير سعيد جدًا بالطريقة التي أتعامل بها مع الأطباق. لدي مشكلة في كيفية تعاملك مع الأطباق أيضًا ، لذلك أعتقد أن لكل منا تفضيلات وافتراضات مختلفة حول ذلك. يبدو أن هذا سيكون شيئًا جيدًا بالنسبة لنا للتحدث عنه. . . . "

لم يعترف جايسون بقصة جيل فقط كجزء مهم من المحادثة ، بل قام أيضًا بتضمين قصته كجزء من العملية

لفهم المشكلة. وبذلك نجح جيسون في تحويل هدف المحادثة من الجدل إلى التفاهم.

الخطوة الثانية: تقديم دعوة

الخطوة الثانية في الانطلاق إلى بداية جيدة هي تقديم دعوة بسيطة: لقد وصفت المشكلة بطريقة يقبلها كل منا. الآن أريد أن أقترح التفاهم المتبادل وحل المشكلات كطرح ، تحقق لمعرفة ما إذا كان هذا منطقيًا بالنسبة لك ، وأدعوك للانضمام إلي في محادثة.

صِف أغراضك

إذا كان الشخص الآخر سيقبل دعوتك ، فعليه أن يعرف ما الذي يوافق على القيام به. السماح لهم بمعرفة أن هدفك من المناقشة هو فهم منظورهم بشكل أفضل ، ومشاركة وجهة نظرك ، والتحدث عن كيفية المضي قدمًا معًا يجعل المحادثة أقل غموضًا وتهديدًا بشكل ملحوظ.

إن معرفة أن وجهة نظرهم لها مكان في المحادثة ، وأن هذه ليست حملة لتغييرها ، يزيد من احتمال قبولهم لدعوتك.

ادعُ ، لا تفرض

يمكن بالطبع رفض الدعوة. لا يمكن لأي شخص إجبار الآخر على الدخول في محادثة. إذا كنت تصور مهمتك على أنها "تحديد وصف المشكلة وأغراض المحادثة" ، فقد تواجه الافتتاحية المصممة جيدًا بعض المقاومة ، لأن هذه هي نسختك الآن من القصة الثالثة. لذلك يجب أن يكون عرضك مفتوحًا للتعديل من قبل الشخص الآخر.

فكر في الهدف على أنه "عرض ومناقشة ممكن

الوصف والغرض "من محادثتك. وبعبارة أخرى ، فإن ملف
مهمة وصف المشكلة وتحديد الأغراض هي نفسها مهمة مشتركة
مهمة.

اجعلهم شريكك في اكتشاف ذلك

من المرجح أن يتم قبول دعوتك إذا عرضت الآخر
شخص لديه دور جذاب في إدارة المشكلة. تحتاج إلى الوقوف جانبًا للإغراء لتصويرهم على أنهم
"المشكلة" ، أو في ضوء غير جذاب ، لأن هذا سيؤدي إلى بدء محادثة الهوية الخاصة بهم ويتوقف

محادثة باردة. لذلك إذا ، في مفاوضات عقد متوقفة ، أنت
أن أقول ، "أستطيع أن أرى أن لدينا أفكارًا مختلفة حول الراتب
يبدو منطقيًا هنا ، "جيد جدًا حتى الآن. ولكن إذا أضفت بعد ذلك ، "ومنذ ذلك الحين
أنت جديد في هذا ، يمكنني أن أخبرك كيف يتم ذلك عادة ، "أنت تختارهم
مثل مبتدئ ، ويغرق السفينة.
إذا كان قبول دعوتك يتطلب من الشخص الآخر أن يقر بميزة أنه ساذج أو قاسي أو متلاعب
أو بأي طريقة أخرى
بغيض أو غير ملائم ، فهم أقل احتمالًا لقبولهم. إذا،
من ناحية أخرى ، تقول ، "هل يمكنك مساعدتي في الفهم. . ؟ "أنت
عرض دور المستشار. "دعونا نعمل على كيف يمكننا ذلك. . . "يدعو أ
الآخر دور "البطل المشارك. أتساءل إذا كان من الممكن. . . "يطرح تحديًا ، وهو التحدي الذي يقدم للشخص

يجب أن يكون الدور الذي تقدمه حقيقيًا. لكن لا تنخدع
تفكر في أن تصويرك الأصلي -القصة التي تلقي بالآخر
الشخص كشرير ، على سبيل المثال -هو أكثر أصالة من غيره
الأدوار التي يمكنك أن تجدها لهم. قد يكون ذلك إعادة صياغتها في ملف
يتطلب دور أكثر جاذبية إدراك أنه إذا كنت ستكسب
صورة أكثر اكتمالاً لما يحدث -واجعل أي شيء حقيقيًا
التقدم -أنت بحاجة لمساعدتهم.
في بعض الأحيان ، يكون أكثر الأشياء الحقيقية التي يمكنك القيام بها هو مشاركتك في
النضال الأبدي لجعلهم يلعبون دورًا أكثر إيجابية. يمكنك أن تقول شيئًا مثل ، "القصة التي أحكيها
في رأسي حول ما يجري
هو أنك متهور. في مستوى ما أعلم أن هذا غير عادل
لك ، وأريد منك مساعدتي في وضع الأمور في منظور أفضل. أنا

أحتاج منك أن تساعدني في فهم من أين أتيت في هذا الصدد ."إنه أمر صريح ، وفي الوقت نفسه ، يقدم لهم دور "شخص يمكنه مساعدتي في استعادة وجهة نظري."

كن مثابرا

أن تكون مثابرًا لا يتعارض مع نصيحة الدعوة بدلاً من الفرض. قد يتطلب الأمر القليل من العمل لمساعدتهم على فهم ما تقترحه.

تريد روث إجراء محادثة مع زوجها السابق حول الوقت الذي يقضيه مع ابنتهما أليكسيس.

في الماضي ، أدت تقارباتهم إلى معارك. هذه المرة ، تبدأ روث من القصة الثالثة وتقدم بعض الأغراض المفيدة. ومع ذلك ، فإن الأمر يتطلب بعض التفاوض حتى يفهم زوجها السابق:

روث: برايان ، يبدو لي أننا نواجه صعوبة في أن نكون واضحين مع بعضنا البعض حول مدى احتمالية أن تكون مستعدًا لوقتك مع ليكسي.

بريان: أعرف ، أعرف. انا اسف اتفقنا كانت لدينا أزمة في أرضية المتجر وكنت مقيدًا في اجتماعات أحاول معالجتها.
روث: أفهم أن الأشياء تظهر أحيانًا. أعتقد أنني كنت أفكر في الصورة الأكبر ، حيث كانت هناك عدة مرات في الأشهر القليلة الماضية عندما اعتقدت أننا أكدنا خططًا لك لقضاء اليوم مع Lexi ، وعلمت لاحقًا أنك فهمت أن خططنا ستكون أكثر ترددًا .

كنت تعتقد أن الخطة هي أنك ستأتي إذا تمكنت من الابتعاد.

برايان: هذا ما قلته. إذا كان بإمكاني الابتعاد ، فسوف أزور.
روث: انظر ، واعتقدت أننا وافقنا على خطة محددة -ستكون هنا مهما حدث. لذا أنت وأنا أسيء فهم وقوف بعضنا البعض. أرغب في حل هذا الأمر ، لأنه من الصعب تمامًا على Alexis عندما يتم عبور إشاراتنا أنت وأنا.

هل يمكننا قضاء بعض الوقت في محاولة اكتشاف هذا الشيء؟
بريان: بالتأكيد. لا أريد أن أزعج ليكسي ....

لاحظ أن بريان لم يقبل أو ربما يفهم حتى وصف راعوث للمشكلة أو الأغراض في البداية. كان يتوقع أن يتم الصراخ في وجهه لعدم الحضور ، وكان رد فعله وفقًا لذلك.

لكن راعوث تقوم بعمل جيد في كونها مثابرة ومنفتحة على برايان استجابة.

بعض أنواع المحادثات المحددة

بالإضافة إلى النصائح العامة لفتح المحادثة من القصة الثالثة ، يمكننا تقديم المزيد من النصائح المحددة حول البدء ، اعتمادًا على طبيعة المحادثة الصعبة التي تتوقعها.

إيصال أخبار سيئة

كما قلنا في الفصل الثاني ، يجب أن يكون نقل الأخبار السيئة نقاشًا ، وعادة ما يكون من الأفضل وضع الأخبار السيئة في المقدمة. لا تحاول خداع الشخص الآخر ليقوله أولاً ، بالسؤال ، على سبيل المثال ، "إذن ، ما رأيك في العلاقة؟" عندما يعني ما تعنيه "أريد الانفصال". ولا تتحدث لمدة ساعتين عن بعض "المشكلات" التي واجهتها في العلاقة ، إذا كنت تعلم أن ما تريد فعله في النهاية هو الانفصال.

إذا كنت تخبر والديك بأنك لن تأتي أنت وعائلتك في عيد الميلاد ، فقد تقول ، "لقد تحدثنا كثيرًا عن مدى أهمية عودتنا إلى المنزل في الأيام المقدسة بالنسبة لك ، وكذلك ما مدى صعوبة القيام بذلك من الناحية المالية والعاطفية بالنسبة لنا. أنا أتصل لأنني وخوان تحدثنا كثيرًا عن ذلك ، وقررنا أننا سنقضي عيد الميلاد هنا مع الأطفال. لقد كان قرارًا صعبًا حقًا ، وأشعر بالسوء لأنني أحبطك. أردت أن أخبرك في أقرب وقت ممكن ، وأن أتحدث قليلاً ، إذا كنت ترغب في ذلك ، عن ردود أفعالك وتفكيرنا ."

هذا لا يعني أنه إذا كان لديك كل من الأخبار الجيدة والأخبار السيئة ، فعليك بالضرورة أن تبدأ بالأخبار السيئة. بدلا من ذلك ، كن واضحا

لديك كلاهما. في الواقع ، قد تناقش من أين تبدأ بالشيخوخة. أو قد يكون هناك ترتيب منطقي يمكنك اتباعه يمكنك مشاركته.

تقديم الطلبات

تركز بعض المحادثات الصعبة على رغبتنا في الحصول على شيء ما. أ المثال الشائع هو طلب زيادة. كيف تبدأ؟

"أتساءل ما إذا كان ذلك سيكون منطقيًا. .
النصيحة البسيطة :

حول تقديم الطلبات هو هذا: لا تجعله طلبًا. بدلاً من ذلك ، في محاولة لاستكشاف ما إذا كانت الزيادة عادلة ، وما إذا كانت منطقية.

هذا ليس بكونك غير حازم ، بل هو على اتصال أفضل بالواقع.

مديرك لديه معلومات عنك وعن زملائك

ليس لدي. قد يبدو الأمر أشبه باللعب ، لكن في الحقيقة لا يمكنك معرفة ذلك

أنك تستحق زيادة حتى تستكشف المشكلة مع
رئيس.

أنت تعرف هذا في مستوى ما ، وهو أحد الأسباب الكبيرة التي تجعل طلب الزيادة يسبب القلق. حاول استبدال "أعتقد أنني أستحق زيادة"

مع "أود استكشاف ما إذا كانت الزيادة بالنسبة لي مفيدة أم لا.

من المعلومات التي لدي ، أعتقد أنني أستحق واحدة. [ها هي صنيتي الحقيقية] أتساءل كيف تراها؟ "يبدو أن هذا التغيير طفيف في

يجب ألا تقلل الطريقة التي تبدأ بها من التوتر فحسب ، بل يجب أيضًا أن تزيل التقارب بشكل متساوٍ. في النهاية ، قد تتعلم أنك لا تفعل ذلك

تستحق زيادة ، أو أنك تستحق زيادة أكبر مما كنت تعتقد أنك فعلت.

إعادة زيارة المحادثات ذهبت بشكل خاطئ

أحيانًا تعرف ، ربما من تجربة سابقة ، أن الآخر

من المرجح أن يتفاعل الشخص بشكل سلبي في اللحظة التي تثير فيها بشكل خاص

موضوع حساس. ابنك لا يريد التحدث عن درجاته ، أنت

لا تريد الزوجة التحدث عن الشؤون المالية ، والدقيقة التي تحصل عليها

مسألة العنصرية في قسم زملائك لفة بهم

عيون. كيف يمكنك فتح محادثة بناءة أكثر عندما لا تسير الخلافات على ما يرام في الماضي وحقيقة التنشئة البسيطة
القضية القديمة تجعلك تذمر؟

تحدث عن كيفية التحدث عنها. أسهل طريقة هي الأولى
للحديث عن كيفية التحدث. تعامل مع "الطريقة التي تسير بها الأمور عادة عندما نفعل ذلك
حاول أن تكون هذه المحادثة "على أنها المشكلة ، ووصفها من
القصة الثالثة: "أعلم أنه في الماضي عندما طرحت سؤالاً حول من سيتم ترقيته وما هو الدور الذي يلعبه السباق في ذلك
قد يشعر الناس أحيانًا بأنهم متهمون أو مستاءون. أنا لا
يعني اتهام أي شخص أو جعل الناس يشعرون بعدم الارتياح. في
في نفس الوقت ، من المهم بالنسبة لي أن أناقش. انا اتسائل
ما إذا كان بإمكاننا التحدث عن رد فعل كل منا على تلك المحادثة ،
وما إذا كانت هناك طريقة أفضل يمكننا من خلالها معالجة هذه المشكلات؟ "
أو تخيل أن لديك صديقًا تعتقد أنه مكتظ جدًا
بالتزامات أنه يؤثر على صحتها. هي فقط لا ترى
بهذه الطريقة ، وعندما تحاول طرحها ، تصبح دفاعية.
قد يبدو رفع الأمر بالحديث عن الطريقة التي تتحدث بها على النحو التالي: "إنني أتفهم بالتأكيد أنك لا تحب مناقشة جدولك الزمني ، في
على الأقل ليس بالطريقة التي أتحدث بها. المشكلة بالنسبة لي هي أنني أشعر بالقلق وأرغب في مشاركة السبب بطريقة مفيدة. لا يبدو
لمعرفة كيفية القيام بذلك ، وكنت أتساءل عما إذا كان لديك أي نصيحة ."
قد لا يزال صديقك يخبرك بالتخلي عن الأمر. لكن من الممكن أيضًا ذلك
سوف تشارك: "أنت تعرف ماذا ، أنا أتفق معك بشكل أو بآخر. لكن هكذا
كثير من الناس يضربونني بهذا من زوايا عديدة في الوقت الحالي
أن ما أحتاجه حقًا هو شخص ما سيكون داعمًا بدونه
تحاول أن تعطيني النصيحة. فقط استمع بينما أفكر في الأمور و
تقرر ما يجب قطعه. أتعرف ما أقصده؟"

خريطة للمضي قدمًا:
القصة الثالثة ، قصتهم ، قصتك

بدءًا من القصة الثالثة يأخذك بأمان إلى قاعدة
جبل. ولكن بعد ذلك هناك الجبل نفسه لتسلقه. بمجرد طرح حل المشكلة على الطاولة ، وتوضيح أهدافك ،

إذًا سوف تحتاج إلى قضاء بعض الوقت في استكشاف المحادثات الثلاثة من كل منظور لديك. سيشارك الشخص الآخر آرائه ومشاعره ، وستعود إلى قصتك وتشاركك في قصتك.

ما الذي نتحدث عنه: المحادثات الثلاثة

أثناء مشاركة قصصك ، تقدم كل من المحادثات الثلاث مسارًا مفيدًا للاستكشاف. يمكنك التحدث عن التجارب السابقة التي قادت كل واحد منكم إلى رؤية الوضع الحالي بالطريقة التي يتصرف بها: "أعتقد أن السبب الذي دفعني للتصرف بقوة هو أن آخر مرة لم نتلق فيها دفعة من البائع ، فإن الموقف انتقلت فقط من سيء إلى أسوأ ."

ماذا نتحدث عن

اكتشف من أين تأتي كل قصة "من المحتمل أن يكون لردود أفعالي هنا علاقة كبيرة بتجاربي في وظيفة سابقة. . . . "

شارك التأثير عليك "لا أعرف ما إذا كنت تقصد ذلك ، لكنني شعرت بعدم الارتياح الشديد عندما. . . . "

تحمل مسؤولية مساهمتك "هناك عدد من الأشياء التي قمت بها والتي جعلت هذا الوضع أكثر صعوبة. . . . "

وصف المشاعر "أنا قلق بشأن طرح هذا الأمر ، ولكن في نفس الوقت ، من المهم بالنسبة لي أن نتحدث عنها. . . . "

التفكير في قضايا الهوية "أعتقد أن السبب وراء جذب هذا الموضوع لي هو أنني لا أحب التفكير في نفسي كشخص. . . . "

يمكنك السؤال عن نوايا الشخص الآخر ، ومشاركة تأثير سلوكه عليك: "لا أعرف ما إذا كنت تدرك هذا أم لا ، ولكن عندما لم تتصل ، شعرت بالقلق من القلق." يمكنك أن تتعاطف مع شعورهم: "لو كنت مكانك ، سأكون محبطًا جدًا في هذه المرحلة." أو شارك ما يجري في محادثة tity Idenالخاصة بك: "أعتقد أن السبب الذي يجعلني أجد هذا صعبًا للغاية هو أن العدالة أمر مهم جدًا بالنسبة لي. من المزعج الاعتقاد بأن الطريقة التي تعاملت بها مع هذا الموقف ربما لم تكن عادلة بالنسبة لك ." في النهاية ، ماذا

ستعتمد المشاركة التي تختارها على السياق وعلاقة العلاقة وما تشعر أنه مناسب ومفيد.

كيف تتحدث عنها: الاستماع والتعبير وحل المشكلات

توفر المحادثات الثلاثة خريطة مفيدة لما يمكن الحديث عنه ؛
الفصول القليلة التالية تتعمق أكثر في كيفية الحديث عنها.
لتتمكن من رؤية قصة الشخص الآخر من داخلك
بحاجة إلى بعض المهارات المحددة في الاستفسار والاستماع والاعتراف. لمشاركة قصتك بوضوح
وقوة ، تحتاج إلى ذلك
تشعر بأنك مؤهل وكن دقيقًا في التحدث عن نفسك فقط. الفصول 9
و 10استكشاف هذه التحديات وتقديم مبادئ توجيهية لفعالية. بالطبع ، لن يكون أبدًا مرتبًا مثل
الانتقال من الثالث
القصة ، لقصتهم ، لقصتك. المحادثة الحقيقية هي عملية تفاعلية -حيث ستستمع باستمرار ،

مشاركة وجهة نظرك وطرح الأسئلة والتفاوض لإعادة المحادثة إلى المسار الصحيح عندما تبدأ
في الخروج عن المسار. الفصل 11
يوفر إرشادات حول كيفية إدارة هذه العملية التفاعلية و
كيفية التحرك نحو حل المشكلات. أخيرًا ، يعود الفصل 12إلى
قصتنا الأصلية لجاك ومايكل وتقدم اختبارًا موسعًا للامتحان يوضح كيف يعمل كل شيء في
الممارسة العملية.

9

التعلم:
الاستماع من الداخل الى الخارج

أندرو يزور عمه دوغ. بينما كان دوغ على الهاتف ، سحب آن قاطرات على ساق عمه قائلاً ، "عمي دوغ ، أريد الخروج إلى الخارج."

"ليس الآن ، أندرو ، أنا على الهاتف ،" يقول دوج.
يصر أندرو: "لكن العم دوغ ، أريد أن أخرج!"
"ليس الآن أندرو!" يأتي رد دوغ.
"لكنني أريد أن أخرج!" أندرو يعيد.
بعد عدة جولات أخرى ، حاول دوج أسلوبًا مختلفًا: "مرحبًا ، أندرو. أنت حقا تريد الخروج ، أليس كذلك؟ "
"نعم" ، يقول أندرو. ثم بدون تعليق آخر ، خرج أندرو وبدأ اللعب بمفرده. اتضح أن أندرو أراد فقط أن يعرف أن عمه يفهمه. أراد أن يعرف أنه سمع.

توضح قصة أندرو شيئًا صحيحًا بالنسبة لنا جميعًا: لدينا رغبة عميقة في أن نشعر بأننا مسموعون ، ومعرفة أن الآخرين يهتمون بما يكفي للاستماع.

يعتقد بعض الناس أنهم مستمعون جيدون بالفعل. يعرف الآخرون أنهم ليسوا كذلك ، لكنهم لا يهتمون كثيرًا. إذا كنت في أي من المجموعتين ، فقد تميل إلى تخطي هذا الفصل. لا. الاستماع الجيد هو أحد أقوى المهارات التي يمكنك إضافتها إلى محادثة صعبة. يساعدك على فهم الشخص الآخر. والأهم من ذلك ، أنها تساعدهم على فهمك.

الاستماع يحول المحادثة

قبل عام ، علمت والدة جريتا أنها مصابة بداء السكري وتم طلبها لاتباع نظام صارم من الأدوية والنظام الغذائي والتمارين الرياضية. جريتا قلقة من أن والدتها لا تتبع النظام ، ولكن جريتا لم تحقق نجاحًا كبيرًا في تشجيع والدتها على القيام بذلك. هناك صراع نموذجي بينهما يسير على النحو التالي:

جريتا: أمي ، أنت بحاجة إلى البقاء على خطة التمرين. أنا قلق من ذلك أنت لا تفهم مدى أهمية ذلك.

الأم: جريتا ، من فضلك توقف عن مطاردتي بشأن هذا. لم تكن تفهم. أنا أفعل أفضل ما أستطيع.

جريتا: أمي ، أنا أفهم. أعلم أن التمرين يمكن أن يكون كذلك صعب ، لكني أريدك أن تبقى على ما يرام. أريدك أن تكون بالجوار لأحفادك.

الأم: جريتا ، أنا حقًا لا أحب هذه المحادثات. كل شيء جدا صعب بالنسبة لي ، النظام الغذائي ، التمرين.

جريتا: أعلم أنه من الصعب. التمرين ليس ممتعًا ، لكن الشيء هو أنه بعد أسبوع أو أسبوعين ، يصبح الأمر أسهل ، وتبدأ في التطلع إلى الأمام إليها. يمكننا أن نجد لك نوعًا من النشاط الذي ستجده حقًا التمتع.

الأم: [حزن] أنا أعلم ذلك. إنه ممل للغاية. . فقط لن أتحدث عنها بعد الآن. هذا كل ما في الامر!

ليس من المستغرب أن تترك هذه المحادثات غريتا تشعر بالإحباط والضعف والحزن العميق. جريتا تتساءل كيف يمكن أن تكون أكثر حزماً ، كيف يمكنها إقناع والدتها بالتغيير. لكن الحزم ليس مشكلة جريتا. ما ينقصها الموقف فضول. في محادثة متابعة ، غيرت غريتا هدفها من الإقناع إلى التعلم. للقيام بذلك ، تقتصر على الاستماع ، طرح الأسئلة والاعتراف بمشاعر والدتها:

جريتا: أعلم أنك لا تحب الحديث عن مرض السكري لديك و ممارسة.

الأم: أنا لا أفعل ذلك حقًا. إنه أمر مزعج للغاية بالنسبة لي.

غريتا: عندما تقول أنه مزعج ، ماذا تقصد؟ فى ماذا

طرق؟

أمي: جريتا ، كل شيء! هل تعتقد أنه ممتع بالنسبة لي؟

جريتا: لا يا أمي ، أعلم أن الأمر صعب حقًا. أنا فقط لا أعرف الكثير عما تعتقده حيال ذلك ، وماذا يعني لك ، وماذا تشعر حيال ذلك.

الأم: سأخبرك ، لو كان والدك على قيد الحياة ، فسيكون الأمر مختلفًا. كان لطيفًا جدًا عندما أمرض. اضطر إلى اتباع كل هذه القواعد المعقدة ، فهذا ما كان سيبرع فيه. كان سيهتم بكل شيء. كونه مريضا ، هذا يجعلني أفتقده كثيرا.

جريتا: يبدو أنك كنت تشعر بالوحدة حقًا
خارج أبي.

الأم: لدي أصدقاء ، وكنت رائعًا ، لكن الأمر يختلف عن وجود والدك هنا للمساعدة. أعتقد أنني أشعر بالوحدة حقًا ، لكني أكره الحديث عن ذلك. لا أريد أن أكون عبئًا على عاتقكم يا أطفال.

جريتا: هل تشعر وكأنك إذا أخبرتنا أنك وحيد ، فستكون عريئًا؟ سنقلق؟

الأم: أنا فقط لا أريدك أن تمر بما مرت به أمي. أنت تعلم أن والدتها ماتت بسبب مرض السكري.

جريتا: لم أكن أعرف. رائع.

الأم: إنه لأمر مخيف أن يقال لك ما ماتت جدتك منه. من الصعب علي أن أقبل. أعلم أن الأدوية أفضل الآن ، ولهذا السبب يجب أن أتبع كل هذه القواعد ، لكن إذا اتبعت كل هذه القواعد ، فهذا يجعلني أشعر وكأنني سيدة عجوز مريضة.

جريتا: لذا فإن الالتزام بالنظام سيشعر وكأنك تقبل شيئًا لم تقبله تمامًا بعد؟

الأم: إنه غير منطقي. أنا لا أقول أنه ليس كذلك. [خنق] إنه أمر مخيف للغاية وساحق.

جريتا: أعرف أنها يا أمي.

أمي: سأخبرك بشيء آخر. أنا لا أفهم حتى ما يفترض أن أفعله. الأكل ، التمرين. إذا قمت بعمل واحد ، فإنه يؤثر على الآخر ، وعليك أن تتبعه. إنه

معقدة ، والطبيب ليس مفيدًا بشكل رهيب في شرحه. لا أعرف من أين أبدأ. سيعرف والدك.

جريتا: ربما هذا شيء يمكنني مساعدتك به.

الأم: جريتا ، لا أريد أن أكون عبئًا.

غريتا: أريد المساعدة. في الواقع سيجعلني أشعر بتحسن.

ليس ضعيفا جدا.

الأم: إذا استطعت ، فسيؤدي ذلك إلى تخفيف عبء كبير عن ذهني ...

كانت غريتا مندهشة وسعيدة بمدى تحسن أحاديثها بعد أن بدأت تستمع حقًا إلى والدتها. لقد جاءت لترى المشكلات من وجهة نظر والدتها ، ومدى عمقها أكثر مما توقعت ، وكيف يمكن أن تكون قادرة على مساعدة والدتها بالطرق التي تريد والدتها مساعدتها. ربما تكون هذه هي الميزة الأكثر وضوحًا للاستماع: التعرف على الشخص الآخر. ولكن هناك فائدة ثانية أكثر إثارة للدهشة أيضًا.

الاستماع إليهم يساعدهم على الاستماع إليك

ومن المفارقات ، عندما ابتعدت غريتا عن محاولة إقناع والدتها بالتدرب واتجهت ببساطة إلى الاستماع والاعتراف ، انتهى بها الأمر بتحقيق الهدف الذي استعصى عليها حتى تلك اللحظة.

هذا ليس من قبيل الصدفة. واحدة من أكثر الشكاوى شيوعًا التي نسمعها من الأشخاص المنخرطين في محادثات صعبة هي أن الشخص الآخر لا يستمع. وعندما نسمع ذلك ، فإن نصيحتنا القياسية هي "عليك قضاء المزيد من الوقت في الاستماع إليهم".

عندما لا يستمع الشخص الآخر ، قد تتخيل أن السبب في ذلك هو أنه عنيد أو لا يفهم ما تحاول قوله.

(إذا فعلوا ذلك ، فسيفهمون لماذا يجب أن يستمعوا إليه.) لذلك يمكنك محاولة كسر ذلك من خلال التكرار ، ومحاولة طرق جديدة للتعبير عن نفسك ، والتحدث بصوت أعلى ، وما إلى ذلك.

في ظاهر الأمر ، قد تبدو هذه استراتيجيات جيدة. لكنهم ليسوا كذلك. لماذا ا؟ لأنه في الغالبية العظمى من الحالات ، لا يرجع سبب عدم استماع الشخص الآخر إليك إلى ولادته دون قصد ، ولكن لأنه لا يشعر أنه مسموع. بمعنى آخر ، إنهم لا يستمعون إليك لنفس السبب الذي يجعلك لا تستمع إليهم: إنهم

تعتقد أنك بطيء أو عنيد. لذلك يكررون أنفسهم ، يجدون جديدًا
طرق لقول الأشياء ، والتحدث بصوت أعلى ، وما إلى ذلك.
إذا كان منع استماعهم هو أنهم لا يشعرون بأنهم مسموعون ، إذن
طريقة إزالة هذا الحظر هي مساعدتهم على الشعور بأنهم مسموعون
الانحناء للخلف للاستماع إلى ما سيقولونه ، والأهم في كل لحظة ، من خلال إظهار أنك تفهم ما

يقولون وكيف يشعرون.
إذا كنت لا تصدق هذا تمامًا ، فجربه. اعثر على الشخص الأكثر عنادًا لكل ابن تعرفه ، الشخص
الذي لا يبدو أنه يأخذ أي شيء منك
قل ، الشخص الذي يكرر نفسه في كل محادثة
هل سبق لك -واستمع إليهم. على وجه الخصوص ، استمع للمشاعر ،
مثل الإحباط أو الكبرياء أو الخوف والاعتراف بتلك المشاعر. نرى
ما إذا كان هذا الشخص لا يصبح مستمعًا أفضل بعد كل شيء.

موقف الفضول:
كيف تستمع من الداخل الى الخارج

ما الذي تفعله غريتا تحديدًا بشكل مختلف في المحادثة الثانية؟ تطرح الأسئلة. إنها تعيد صياغة ما تقوله والدتها
تأكد من أنها تفهم الأمر ، وتأكد من أن والدتها تحت الحامل الذي تفهمه غريتا. تستمع غريتا أيضًا إلى المشاعر
قد يكون هذا وراء ما تقوله والدتها ، وتقر بذلك
لهم عندما تسمعهم.

كل من هؤلاء مهم للغاية للاستماع الجيد. ولكن
لا شيء يكفي. الشيء الوحيد الأكثر أهمية الذي فعلته جريتا هو
لتحويل موقفها الداخلي من "أنا أفهم" إلى "ساعدني في فهم الموقف". كل شيء آخر يتبع من ذلك.

انسى الكلمات ، ركز على الأصالة

تعلمك عشرات ورش العمل والكتب حول "الاستماع النشط" ما يجب عليك فعله لتكون مستمعًا جيدًا. نصيحتهم نسبيا
مماثل -اطرح أسئلة ، أعد صياغة ما لدى الشخص الآخر
قال ، اعترف برأيهم ، واجلس بانتباه وانظر إليهم في

العين -كل النصائح الجيدة. أنت تخرج من هذه الدورات حريصًا على المحاولة خارج مهاراتك الجديدة ، فقط لتصبح محبط عندما أصدقائك أو يشكو الزملاء من أنك تبدو زائفًا أو ميكانيكيًا. "لا استخدام مواد الاستماع النشطة هذه علي ،"كما يقولون. المشكلة هي: أنت تعلم ماذا تقول وكيف تجلس ، لكن قلب الاستماع الجيد هو الأصالة. الناس "يقرؤون" ليس فقط كلماتك وموقفك ، ولكن ما يحدث بداخلك. إذا كان لديك "الموقف" ليس أصليًا ، فالكلمات غير مهمة. ما سيتم تداوله دائمًا تقريبًا هو ما إذا كنت فضوليًا حقًا ، ما إذا كنت تهتم حقًا بالشخص الآخر. إذا كانت نواياك خاطئة ، فلن يساعدك أي قدر من الصياغة الدقيقة أو الموقف الجيد. إذا كانت نواياك جيدة ، فحتى اللغة الخرقاء لن تفعل ذلك

يعيقك. لا يكون الاستماع قويًا وفعالًا إلا إذا كان أصيلًا. اللزوجة تعني أنك تستمع لأنك تشعر بالفضول وتكون سبب اهتمامك ، ليس فقط لأنك من المفترض أن تفعل ذلك. المشكلة،

فهل هذا: هل أنت فضولي؟ هل تهتم؟

المعلق في رأسك:
كن أكثر دراية بصوتك الداخلي

يمكنك معرفة ما يحدث بداخلك من خلال الاستماع إلى نفسك. العثور على صوتك الداخلي والاهتمام به -ماذا أنت تفكر ولكن لا تقول -هي الخطوة الأولى الحاسمة في التغلب على أكبر عائق أمام الاستماع غير الأصيل. تركت دون رقابة ، ذلك كتل الصوت حسن الاستماع. إلى الحد الذي تستمع فيه إلى أغانيك صوت داخلي ، فأنت في أحسن الأحوال نصف تستمع فقط إلى الشخص الآخر. توقف لحظة لتحديد مكان المعلق في رأسك. إنه يقول شيئًا مثل "حسنًا ، هذا الصوت الداخلي هو مفهوم مثير للاهتمام" أو "ما الذي يتحدثون عنه؟ ليس لدي داخلي

صوت "(هذا هو الصوت).

لا تقم بإيقاف تشغيله ، اقلبه

ربما من المدهش أن نصيحتنا هي ألا تغلق صوتك الداخلي ، أو حتى ترفضه. لا يمكنك. بدلاً من ذلك ، نحثك على فعل العكس -ارفع صوتك الداخلي ، على الأقل في الوقت الحالي ، وتعرف على أنواع الأشياء التي يقولها. بعبارة أخرى ، استمع إليها.

فقط عندما تكون على دراية كاملة بأفكارك ، يمكنك البدء في إدارتها والتركيز على الشخص الآخر.
هناك أفكار ومشاعر لا حصر لها قد تراودك أثناء الاستماع ، لكنك الآن تعرف الأنماط:
صوتك سوف يثرثر بعيدًا في كل من المحادثات الثلاث. في "ماذا حدث؟" بالمحادثة ، ستجد نفسك تفكر في أشياء مثل "أنا على حق" ، "لم أنوي إيذائك" ، و "هذا ليس خطئي."

ستلاحظ أيضًا الكثير من المشاعر ("لا أستطيع أن أصدق أنها تعتقد ذلك عني! أنا غاضب جدًا!") وقضايا الهوية ("هل كنت حقًا بلا تفكير؟ لم أستطع فعل ذلك"). أو ليس من غير المألوف ، قد تكون ببساطة تحلم في أحلام اليقظة ("أتساءل عما إذا كان هناك ما يكفي من رغيف اللحم للأزواج") أو تبدأ في إعداد ردك ("عندما يحين دوري للتحدث ، هناك أربع نقاط سأوضحها").

لا عجب أن الشخص الذي تستمع إليه لا يشعر أنه يحظى باهتمامك الكامل.

إدارة صوتك الداخلي

كيف يمكنك إذن منح الشخص الآخر انتباهك الكامل والاستماع بفضول عندما يثرثر المعلق الداخلي؟
يمكنك تجربة شيئين. أولاً ، تحقق مما إذا كان بإمكانك التفاوض على طريقك نحو الفضيلة. تحقق مما إذا كان يمكنك إدخال صوتك الداخلي في وضع التعلم. إذا لم يفلح ذلك ، وأحيانًا لا ينجح ، فقد تضطر أولاً إلى الضغط على صوتك الداخلي قبل محاولة الاستماع إلى الشخص الآخر.

تفاوض على طريقك إلى الفضول. من الخطأ أن تعتقد أن صوتك الثلاثي لا يمكن أن يتغير. إذا وجدت فضولك قد فشل ، يمكنك العمل على تسريع ذلك. ذكر نفسك أن مهمة فهم

عالم الشخص الآخر دائمًا أصعب مما يبدو. ذكّر نفسك أنك إذا كنت تعتقد أنك تفهم بالفعل كيف يشعر شخص آخر أو ما يحاول قوله ، فهذا وهم. تذكر وقتًا كنت متأكدًا من أنك على حق ثم اكتشفت حقيقة واحدة صغيرة غيرت كل شيء. هناك دائما المزيد لنتعلمه. ذكر نفسك بالعمق والتعقيدات والتناقضات والفروق الدقيقة التي تشكل قصص كل من حياتنا.

أيقظتها جوسي ابنة أودري البالغة من العمر ست سنوات في منتصف الليل. كانت جوسي خائفة بسبب فيلم شاهدوه عن والدة جرو هربت ولم تعد أبدًا. افترضت أودري أن جوسي كانت قلقة بشأن التخلي عن نفسها ، وشرحت لجوسي "لن أهرب أبدًا وأتركك بمفردك."

لكن اتضح أن هذا لم يكن ما يقلق جوسي على الإطلاق. كانت قلقة بشأن سلحفاتها الجديدة.
الفيلم تسبب لها

لنتساءل عما إذا كانت سلحفاتها هي أم لشخص ما ، وما إذا كان هناك سلحفاة صغيرة في مكان ما تحتاج إلى عودة والدتها. في الواقع ، كانت سلحفاة جوسي نفسها طفلة ، لكن جوسي لم تكن تعلم ذلك واستهلكت بالخوف والشعور بالذنب. وقعت أودري في فخ الاستماع إلى صوتها الداخلي بدلاً من الاستماع إلى ابنتها. كان صوتها الداخلي يقول ، "أعرف ما يدور حوله هذا" ، وكانت تلك نهاية فضولها.

هناك طريقة أخرى لتجديد فضولك وهي الاستمرار في التركيز على هدفك في المحادثة. إذا كان هدفك هو إقناع أو الفوز أو حمل الشخص الآخر على القيام بشيء ما ، فإن صوتك الداخلي سيقول أشياء تتماشى مع تلك الأغراض ، مثل ، "لماذا لا تفعل هذا فقط -من الواضح أنه أفضل إجابة. "إذا كنت ، بدلاً من ذلك ، تعتبر أحد أغراضك الأساسية فهم الشخص الآخر ، فهذا يحفز صوتك الداخلي على طرح أسئلة ، مثل "ما الذي أحتاج إلى معرفته أيضًا حتى يكون ذلك أكثر منطقية؟" أو "أتساءل كيف يمكنني فهم العالم بطريقة تجعل ذلك منطقيًا؟"

لا تستمع: تحدث. ستجد أحيانًا أن صوتك الداخلي أقوى من أن يتقبله. أنت تحاول أن تتفاوض في طريقك إلى الشعور بالرضا ، لكنك لا تستطيع الوصول إلى هناك. إذا كنت جالسًا على مشاعر الألم أو الغضب أو الخيانة ، أو على العكس من ذلك ، إذا تغلبت عليك بالفرح أو الحب ، فقد يكون الاستماع مهمة ميؤوس منها.

من المؤكد أن الاستماع يشعر بأنه بعيد المنال بالنسبة إلى دليلة لأنها تعلم أن هيذر ، رفيقتها في السكن منذ ستة أشهر ، هي ثنائية الجنس. أثناء حديث هيذر ، تجلس دليلة وهي تشعر بالارتباك والإحراج وحتى بالغضب قليلاً. بدلاً من التظاهر بالاستماع ، تحتاج دليلة إلى فعل العكس. لتظل صادقة في المحادثة ، تحتاج أولاً إلى أن تكون صادقة بشأن ما تفكر فيه وتشعر به: "أنا سعيد لأنك تثق بي بما يكفي لتخبرني بذلك ، وأريد حقًا الاستماع. في الوقت نفسه ، هذا أمر مزعج للغاية بالنسبة لي. أشعر بالحرج ، كما لو أنني لست متأكدًا من كيفية التصرف من حولك الآن ، وأنا غارق في ما يعنيه هذا ."

تنتظر دليلة وهيذر محادثة صعبة. لن يكون لدى كل منهم فقط مشاعر قوية لفرزها ومشاركتها ، ولكن لديهم وجهات نظر مختلفة جدًا حول الجنس. أثناء حديثهم عن صداقتهم وكيفية التعامل مع وضعهم المستمر في السكن ، سيكون من المهم جدًا أن يتمتع كل منهم بالقدرة على الاستماع إلى الآخر.

في بعض الأحيان ، حتى يكونوا قادرين على الاستماع ، سيحتاجون أولاً إلى التحدث.
عندما تجد نفسك في هذا الموقف ، أخبر الشخص الآخر أنك تريد الاستماع وأنك تهتم بما سيقوله ، لكن لا يمكنك الاستماع الآن. غالبًا ما يكفي إعطاء عنوان رئيسي لما تفكر فيه: "أنا مندهش لسماعك تقول ذلك.

أعتقد أنني لا أوافق ، ولكن قل المزيد حول كيفية رؤيتك للأمر ،"أو" يجب أن أعترف أنه بقدر ما أريد سماع ما تريد قوله ، أشعر بقليل من الدفاع الآن. "مع ذلك على الطاولة ، يمكنك العودة إلى الاستماع ، مع العلم أنك أشرت إلى اختلافك وستعود إلى وجهة نظرك في الوقت المناسب.

في بعض الحالات ، قد تقرر أنه لا يمكنك الاستماع ولا التحدث. قد يكون هذا بسبب أنك مستاء أو مرتبك للغاية ، أو ببساطة لأنك تحتاج إلى القيام بشيء آخر. بدلاً من منح الشخص الآخر نصف انتباهك ، من الأفضل أن تقول ، "هذا مهم بالنسبة لي ، أريد أن أجد وقتًا للحديث عنه ، والآن لست قادرًا على ذلك."

إدارة صوتك الداخلي ليست سهلة ، خاصة في البداية. لكن ذلك
في صميم الاستماع الجيد.

ثلاث مهارات: الاستفسار وإعادة الصياغة والإقرار

في حين أن موقفك الداخلي هو مفتاح الاستماع الجيد ، فهناك
بعض التقنيات المحددة التي يمكننا تمريرها ، وبعض الإرشادات التي يجدها الناس مفيدة.
بالإضافة إلى موقف الفضول ، هناك ثلاثة
المهارات الأساسية التي يستخدمها المستمع الجيد: الاستفسار وإعادة الصياغة و
إعتراف. فيما يلي بعض الإرشادات والنواهي المتعلقة بكل منها.

استفسار لتعلم

العنوان يقول كل شيء: استفسر لتتعلم. وفقط للتعلم. تستطيع
أخبر ما إذا كان السؤال سيساعد المحادثة أو يؤذيها من خلال التفكير في سبب طرحك لها.
الجواب الجيد الوحيد هو "أن تتعلم".

لا تدلي ببيانات مقنعة في شكل أسئلة

لقد نطق أي شخص كان طفلاً في سيارة بهذه الكلمات الغريبة
"هل وصلنا؟" أنت تعلم أنك لم تصل إلى هناك بعد ، ووالديك
أعلم أنك تعرف ، ولذا فإنهم يستجيبون بنبرة غريبة مثل نبرة صوتك.
ما قصدته حقًا هو "أشعر بعدم الارتياح" أو "أتمنى لو كنا كذلك
هناك "أو" هذه رحلة طويلة بالنسبة لي ."أي من هؤلاء من المرجح أن يستنبط
استجابة أكثر إنتاجية من أمي وأبي.
يوضح هذا قاعدة مهمة حول الاستفسار: إذا لم يكن لديك سؤال ، فلا تسأل سؤالاً. لا تلبس
تأكيدًا على أنه سؤال. يؤدي القيام بذلك إلى حدوث ارتباك واستياء ، لأن مثل هذه الأسئلة تُسمع
حتمًا على أنها ساخرة وتعني في بعض الأحيان حماسية. ضع في اعتبارك بعض الأمثلة على
التأكيدات المقنعة في شكل أسئلة:

"هل ستترك باب الثلاجة مفتوحًا هكذا؟" (بدلاً من "الرجاء إغلاق باب الثلاجة" أو "أشعر
بالإحباط
عندما تترك باب الثلاجة مفتوحًا. ("

"هل من المستحيل أن تركز علي مرة واحدة فقط؟" (بدلاً من "أشعر بالتجاهل" أو "أود منك أن تولي المزيد من الاهتمام لي").

"هل عليك القيادة بهذه السرعة؟" (بدلاً من "أشعر بالتوتر" أو "يصعب علي الاسترخاء عندما لا أكون مسيطرًا.")

لاحظ أن هذه الأمثلة على التأكيدات المقنعة إما تتعلق بالمشاعر أو الطلبات. هذا يجب ان لا يكون مفاجئا. مشاركة مشاعرنا وتقديم الطلبات هما شيئان يصعب على الكثير منا القيام بهما بشكل مباشر. يمكنهم أن يجعلونا نشعر بالضعف. تحويل ما يجب أن نقوله إلى هجوم - سؤال ساخر -يمكن أن يشعر بالأمان.

لكن هذا الأمان وهم ، ونحن نخسر أكثر مما نكسب. من المرجح أن يؤدي قول "أود منك أن تولي مزيدًا من الاهتمام لي" إلى محادثة (ونتائج مرضية) بدلاً من "هل من المستحيل بالنسبة لك التركيز علي مرة واحدة فقط؟"

لماذا ا؟ لأنه بدلاً من سماع الشعور الأساسي أو السعي وراءه ، يركز الشخص الآخر على السخرية والهجوم. بدلاً من سماع أنك تشعر بالوحدة ، يسمعون أنك تعتقد أنهم بلا تفكير. الرسالة الحقيقية لا تصل ، لأنهم مشتتون بالحاجة إلى الدفاع عن أنفسهم. في الواقع ، من المرجح أن يردوا بالمثل: "حسنًا ، بالتأكيد ، يمكنني التركيز عليك مرة واحدة فقط." والأمور تتدهور من هناك.

لا تستخدم الأسئلة لإجراء فحص شامل

الخطأ الثاني الذي يوقعنا في المشاكل هو استخدام الأسئلة لإحداث ثغرات في حجة الشخص الآخر. فمثلا:

"يبدو أنك تعتقد أن هذا خطأي. لكن من المؤكد أنك توافق على أنك ارتكبت أخطاء أكثر مما فعلت ، أليس كذلك؟ "

"إذا كان صحيحًا أنك فعلت كل ما كان بوسعك القيام به لإجراء عملية البيع ، فكيف تشرح حقيقة أن كيت كانت قادرة على إجراء عملية البيع بعد فترة وجيزة من استسلامك؟"

هذه الأسئلة خاطئة منذ البداية. إنهم ينشأون من هدف محاولة إقناع الشخص الآخر بأنك على صواب وأنه مخطئ ، بدلاً من محاولة التعلم.

لاستخدام الأفكار الواردة في هذه الأسئلة بشكل بناء ، اسحب العبارات المضمنة في الأسئلة وعبّر عنها -ولكن ليس كحقائق. بدلاً من التأكيد على أنها صحيحة ، شاركها كأسئلة مفتوحة أو تصورات ، واطلب رد فعل الشخص الآخر. بدلاً من افتراض أن هذه حجة تجاهلوها ، افترض أنهم فكروا فيها وأن لديهم سببًا لإخبار قصة مختلفة. قد تقول ، على سبيل المثال ، "أتفهم أنك تشعر أنك فعلت كل ما في وسعك لإجراء عملية البيع. بالنسبة لي ، هذا يبدو غير متسق مع حقيقة أن كيت قامت بالبيع مباشرة بعد أن استسلمت.

ما رأيك في ذلك؟ "

اطرح أسئلة مفتوحة

الأسئلة المفتوحة هي الأسئلة التي تمنح الشخص الآخر مجالًا واسعًا لكيفية الإجابة. يستخرجون معلومات أكثر من أسئلة نعم / لا أو يعرضون قوائم ، مثل ، "هل كنت تحاول إجراء أ أو ب؟"

بدلا من ذلك اسأل "ماذا كنت تحاول أن تفعل؟" بهذه الطريقة لا تحيز الإجابة أو تشتت تفكير الشخص الآخر بالحاجة إلى معالجة أفكارك. يتيح لهم توجيه استجابتهم نحو ما هو مهم بالنسبة لهم. الأسئلة النموذجية ذات النهايات المفتوحة هي أشكال مختلفة من "أخبرني المزيد" و "ساعدني على الفهم بشكل أفضل. . . . "

اطلب المزيد من المعلومات الملموسة

لفهم من أين جاءت استنتاجات الشخص الآخر وإثراء فهمك لما يتخيله للمضي قدمًا ، من المفيد أن تطلب منهم أن يكونوا أكثر وضوحًا بشأن منطقهم ورؤيتهم. "ما الذي يقودك لقول ذلك؟" "هل تستطيع أن تعطيني مثالا؟"

"ماذا سيكون هذا يشبه؟" "كيف سيعمل ذلك؟" "كيف تريد نحن نختبر هذه الفرضية؟ "

خذ بعين الاعتبار الموقف الذي واجهه روس مع رئيسه. حصل على نشرة لندوة مهنية أراد أن يأخذها. سيساعده ذلك في وظيفته كمدير منتج ، لذلك فكر في المحادثة مع رئيسه حول الحصول على إجازة وستكون الدورة التدريبية مدفوعة الثمن.

كان على خطأ. جرت المحادثة على النحو التالي:

الرئيس: بالنسبة لي حتى لأفكر في دفع الشركة لك مقابل الذهاب إلى تلك الندوة ، فأنا بحاجة إلى المزيد من الأدلة على أنك ملتزم بالعمل هنا على المدى الطويل ، والآن أنا لا أرى ذلك.

روس: ماذا؟ أنا مكرس تمامًا للشركة. لقد أخبرتك بذلك. هذا هو بيت القصيد من رغبتي في أخذ هذا
ندوة.

الرئيس: أنا لا أرى الأمر بهذه الطريقة. لدي الإحساس بأنك تنظر إلى هذه الوظيفة على أنها أ خطوة نحو شيء آخر.

روس: حسنًا ، لا أعرف ما الذي يمكنني قوله أيضًا ، باستثناء أنني أحبه هنا وأخطط للبقاء. وستكون الندوة مفيدة جدًا للعمل الذي أقوم به ....

ليس من الصعب معرفة سبب كون هذا التبادل غير مثمر. لا توجد معلومات تقريبًا يتم نقلها ذهابًا وإيابًا باستثناء "أنا كذلك!" و "لا!" جوهريًا ، يقول رئيس روس ، "لا أعتقد أنك مخلص ، لكنني لن أخبرك بالسبب." وللأسف ، روس لا يسأل.

بعد بعض التدريب ، تناول روس المشكلة مرة أخرى ، لكنه طلب هذه المرة المزيد من المعلومات الملموسة:

روس: قل المزيد عن الطريقة التي تحكم بها على التفاني ، وما لاحظته في داخلي يوحي لك أنني لست مكرسًا كما تحب أن أكون.

الرئيس: حسنًا ، من الواضح أن هناك الكثير من الأشياء. جزء واحد منه هو أنك تبدو غير مهتم بالأحداث الاجتماعية هنا. من وجهة نظري ، كان ذلك دائمًا مؤشرًا جيدًا على التفاني. الناس الذين هم في هذا على المدى الطويل يعرفون

أهمية بناء علاقات جيدة مع زملائهم في العمل والحفاظ عليها ، وهم يتأكدون من الوصول إلى أكبر عدد ممكن من الأحداث الاجتماعية.

روس: هاه. أنا مندهش تمامًا لسماعك تقول ذلك. كنت ألخص لك قدر التفاني بناءً على أشياء مثل العمل المتأخر والقيام بالكثير من المهام بشكل جيد.

الرئيس: هذا مهم جدًا أيضًا. لكن في بعض الأحيان يفعل الناس ذلك لبناء سجل جيد للوقت الذي يقررون فيه الانتقال إلى الوظيفة التالية. من واقع خبرتي ، فإن الجانب الاجتماعي هو الأكثر ارتباطًا ارتباطًا وثيقًا بالاهتمام على المدى الطويل ....

أخيرًا ، وصل روس ورئيسه إلى مكان ما. بحلول نهاية المحادثة ، كان لديهم فهم أعمق بكثير لسبب توصل كل منهم إلى نتيجة مختلفة حول التزام روس تجاه

شركة ، معلومات مهمة يجب أن يعرفها روس.

اطرح أسئلة حول المحادثات الثلاثة

توفر كل من المحادثات الثلاث أرضًا خصبة للفضول:

- هل يمكنك أن تقول المزيد عن كيفية رؤيتك للأشياء؟
- ما هي المعلومات التي قد تكون لديكم والتي لا أملكها؟
- كيف تراه بشكل مختلف؟
- ما هو تأثير أفعالي عليك؟
- هل يمكنك أن تقول المزيد عن سبب اعتقادك أن هذا خطأي؟
- هل كنت تتفاعل مع شيء فعلته؟
- ما هو شعورك حيال كل هذا؟
- قل المزيد عن سبب أهمية ذلك بالنسبة لك.

•ماذا يعني لك إذا حدث ذلك؟

إذا لم تكن الإجابات واضحة تمامًا ، فاستمر في البحث. إذا لزم الأمر ، قل ما لا يزال غير واضح أو غير متسق بالنسبة لك ، واطلب توضيحًا: "حسنًا ، وجهة نظرك هي أن كيت قامت بعملية البيع لأنها يمكن أن تقدم سعرًا مخفضًا في عقد الخدمة. أستطيع أن أرى كيف سيحدث ذلك فرقًا. ما زلت غير واضح بشأنه ، رغم ذلك ، هو سبب عدم قدرتك على تقديم ذلك أو الحصول على إذن لعرضه. هل يمكنك قول المزيد بشان ذلك؟"

اجعلها آمنة لهم ألا يجيبوا

في بعض الأحيان ، حتى أكثر الأسئلة مهارة يثير دفاعية.
أنت تطرح سؤالاً بدافع الاهتمام الصادق تجاه الشخص الآخر ورغبة حقيقية في التعلم ، ومع ذلك يتفاعلون من خلال الإغلاق ، أو الرد ، أو الهجوم المضاد ، أو اتهامك بالنوايا السيئة ، أو تغيير الموضوع.

أحد الردود هو أن تقول أنك تحاول المساعدة وأنه لا داعي لأن تكون دفاعيًا ، ثم استمر في الضغط للحصول على إجابة.
لكن يمكن اعتبار ذلك محاولة للسيطرة عليهم ، وإثارة المزيد من المقاومة. من الأفضل أن تجعل سؤالك دعوة وليس طلبًا ، وتوضيح ذلك. الفرق هو أنه يمكن رفض دعوة بدون عقوبة. يوفر هذا إحساسًا أكبر بالأمان ، وخاصة إذا رفض الشخص الآخر الاستجابة وكان رد فعلك جيدًا ، فإنه يبني الثقة بينكما.

سواء كنت تتحدث مع رئيسك في العمل أو مع ابنتك البالغة من العمر ثماني سنوات ، فإن منحهم خيار الإجابة يزيد من فرصة الرد والاستجابة بأمانة. حتى لو لم يردوا الآن ، فقد يكونون لاحقًا بعد أن يفكروا في الأمر. إن معرفة أن اختيارهم يؤكد رغبتك في الاهتمام وتحررهم من التفكير في السؤال.

أعد الصياغة من أجل الوضوح

المهارة الثانية التي يجلبها المستمع الجيد للمحادثة هي صياغة الفقرة. إعادة الصياغة هي عندما تعبر للشخص الآخر ، في
كلماتك الخاصة ، فهمك لما يقولونه. هناك
هما فائدتان هامتان لإعادة الصياغة.

تأكد من فهمك

أولاً ، تمنحك إعادة الصياغة فرصة للتحقق من فهمك.
تصبح المحادثات الصعبة أكثر صعوبة عند وجود سوء فهم مهم ، وسوء الفهم هذا أكثر شيوعًا مما نتخيل.
إعادة الصياغة تعطي الشخص الآخر

فرصة لقول ، "لا ، هذا ليس ما قصدته تمامًا. ما أنا حقا
كان المقصود.

أظهر أنك سمعت

ثانيًا ، تسمح إعادة الصياغة للشخص الآخر بمعرفة أنه قد تم سماعه.
عادةً ما يكون السبب وراء تكرار شخص ما لنفسه في محادثة هو عدم وجود ما يشير إلى أنك قد استوعبت بالفعل
ما قالوه. إذا لاحظت أن الشخص الآخر يقول
نفس الشيء مرارًا وتكرارًا ، اعتبره بمثابة إشارة تحتاج إلى ذلك
أعد صياغة أكثر. بمجرد أن يشعروا بأنهم مسموعون ، يصبحون أكثر بكثير
من المحتمل أن يستمع إليك. لن يتم استيعابهم بعد الآن من خلال أصواتهم الداخلية ،
ويمكنهم التركيز على ما تريد قوله.
تأمل في هذه المحادثة بين راشيل ورون المتزوجين
زوجان يتجادلان كثيرًا حول مدى صرامة مراعاة يوم السبت
(السبت اليهودي) وقواعده التقليدية في تقييد السفر:

رون: أخبرت كريس أني سأحضر غدًا.
راشيل: رون ، غدًا السبت. أنت تعلم أنك لا تستطيع القيادة

إلى كريس يوم السبت. الى جانب ذلك ، لدينا معبد في الصباح.

رون: أعرف ، لكني أخبرت كريس بأنني سأحضر. إنه اليوم الوحيد الذي حظي به متوفرة.

راشيل: حسنًا ، أعتقد أنه من المهم أن نذهب إلى الخدمات كعائلة. لماذا لا تذهب هناك يوم الأحد؟

رون: كريس لا يمكنه فعل ذلك يوم الأحد -لديه كنيسة و أمور.

راشيل: أوه ، لذا فإن ممارساته الدينية أهم من لنا؟

لا تشعر راشيل ولا رون بأنهما مسموعان في هذه المحادثة. إذا كانوا يريدون كسر هذه الحلقة ، فعلى أحدهم أن يقرر الاستماع وإعادة الصياغة. لنفترض أن رون قرر المحاولة:

رون: أخبرت كريس أني سأحضر غدًا.

راشيل: رون ، غدًا السبت. أنت تعلم أنه لا يمكنك القيادة إلى كريس يوم السبت. الى جانب ذلك ، لدينا معبد في الصباح.

رون: يبدو أن خططي أمر محبط لك.

راشيل: أنت تراهن أنه محبط. افترضت أننا ذاهبون.

رون: إذن جزء من المشكلة هو أنني وضعت خططًا دون أن أحتكم عليك؟

راشيل: لا ، أنا أكره أن أكون الشخص الذي يزعجنا دائمًا للذهاب إلى الهيكل.

رون: تشعر وكأنني أجعلك المسؤول عن إعانتنا حياة جياشة.

راشيل: أجل. أكره الشعور مثل شرطة السبت. بالإضافة إلى ذلك ، أنا قلق بشأن الرسالة التي يرسلها إلى الأطفال.

رون: إذن أنت خائف من أنه إذا رآني الأطفال أكسر ساب الحمام لن يأخذوها على محمل الجد؟

راشيل: هذا جزء منه ، لكن هناك الكثير من الأشياء. أشعر بالوحدة عندما أذهب لوحدي. وأريدك أن تذهب إلى المعبد لأنك تريد أن تذهب ، ليس لأنني أجعلك تذهب.

رون: أستطيع أن أرى كيف سيكون ذلك وحيدا. أنا لا أريد أن أذهب إليه

نفسي. أعتقد أنه في بعض الأحيان عندما أشعر بالضغوط للذهاب ، فأنا
أقاوم لأنني لا أحب أن يقال لي ماذا أفعل. أيضًا ، في بعض الأحيان أشعر أنني أتبع روح
القانون من خلال العمل
اشياء اخرى.
راشيل: [متشككة] مثل ماذا؟
رون: حسنًا ، مثل مساعدة كريس. إنه يعاني من مشكلة صعبة حقًا
الوقت في زواجه الآن ، وأردت أن أقضي
بعض الوقت معه. هذا يجعلني أشعر أنني على اتصال
مع الناس في مجتمعنا ، وهو جزء مما أنا عليه
الخروج من الخدمات. وأود أن يرى الأطفال ذلك يهتم بهم
الناس جزء كبير مما يدور حوله كل هذا. ربما نستطيع
تحدث معهم عن هذا.
راشيل: حسنًا ، هذا من شأنه أن يساعد ....
رون: ولكن هذا قد لا يلبي اهتمامك بالذهاب إلى الخدمات لجاتر ، أو عدم الرغبة في تحمل عبء
المسؤولية عن
في عائلتنا. هل يمكنك قول المزيد بشان ذلك؟...

هذه المرة بدأت راشيل ورون في الوصول إلى مكان ما في أ
قضية معقدة ومشحونة عاطفيا. تسمح إعادة صياغة رون لرا تشيل بمعرفة أنه يحاول فهمها وأنه يهتم
لأمرها
مشاعرها. توقف عن تكرار نفسه ، وبدأت في الاستماع.

اعترف بمشاعرهم

لاحظ أن رون يبدأ في إعادة الصياغة من خلال عدم الرد على ما
قالت راشيل ، ولكن لما لم تقل: إنها محبطة. إنها
القاعدة الأساسية: المشاعر تتوق إلى الإقرار. مثل الجذور الحرة ،
تتجول المشاعر حول المحادثة بحثًا عن بعض التنبيه إلى الإقرار. لن يكونوا سعداء حتى يحصلوا عليها ،
ولن يفعل أي شيء آخر. ما لم يحصلوا على الاعتراف هم

الحاجة ، المشاعر ستسبب مشكلة في المحادثة -مثل طفل صغير يجذب الانتباه ، إيجابي أو سلبي.
وإذا قدمت ذلك
اعتراف ، أنت تعطي الشخص الآخر والعلاقة
شيئًا ثمينًا جدًا ، ربما شيء ما يمكنهم الحصول عليه فقط
منك.

أجب على الأسئلة غير المرئية

لماذا الاعتراف مهم جدا؟ لأن كل تعبير عن المشاعر مرتبط بمجموعة من الأسئلة غير المرئية: "هل مشاعري على ما يرام؟" "هل تفهمهم؟" "هل تهتم بهم؟" "هل تهتم بي؟" هذه الأسئلة مهمة ، ولدينا مشكلة في المضي قدمًا في المحادثة حتى نعرف الإجابات.

أخذ الوقت الكافي للاعتراف بمشاعر الشخص الآخر يقول بصوت عالٍ وواضح أن الإجابة على كل سؤال هي نعم.

كيفية الاعتراف

الإقرار هو ببساطة هذا: أي مؤشر على أنك جاهد لفهم المحتوى العاطفي لما يقوله الشخص الآخر. إذا قال لك الشخص الآخر ، "أنا محتار من حقيقة أنك كذبت علي" ، يمكنك أن تقول أيًا مما يلي:

حسنًا ، لن يحدث ذلك مرة أخرى.

يجب أن أوضح أنني لم أكذب.

يبدو أنك تبالغ في رد فعلك قليلاً هنا.

كل من هذه هي استجابة مفهومة. الأول والثاني يتحدثان عن جوهر ما يقال ؛ الثالث يحكم على الشعور. لكن لا أحد يعترف ببساطة بالشعور ، أو يرد على الأسئلة غير المرئية. في المقابل ، يعتبر أي مما يلي بمثابة إقرار:

يبدو أنك منزعج حقًا من هذا الأمر.

يبدو هذا مهمًا حقًا بالنسبة لك.

إذا كنت في حذائك ، ربما شعرت بالارتباك أيضًا.

لا يوجد شيء واحد مثالي ليقوله. في الواقع ، قد لا تحتاج إلى ذلك
قل شيئا. في بعض الأحيان يمكنك أن تتعرف على الشخص الآخر
إيماءة بسيطة ، أو حتى نظرة في عينيك.

مسائل الطلب: الإقرار قبل حل المشكلات

في النهاية ، بالطبع ، يريد الناس معالجة مشاكلهم. أسئلة مثل "ماذا سنفعل حيال هذا؟" "لماذا فعلت
ماذا فعلت؟" "كيف تفسر ما حدث؟" مهمة. لكن الأمر مهم. سواء قالوا ذلك أم لا ، فغالباً ما يحتاجه الناس
بعض الاعتراف بالمشاعر قبل أن يتمكنوا من الانتقال إلى
"ماذا حدث؟" محادثة.
في كثير من الأحيان في المحادثات الصعبة وبفضل النية
،فإننا نتخطى مباشرة إلى حل المشكلات دون الاعتراف ، و
الخسارة كبيرة. يقول زوجك: "أنتِ تعملين بجد".
"لم أعد أراك بعد الآن." أنت تدرك أنه على حق ، وتقول ، "حسنًا ، من أجل
في الشهر التالي ، سيكون عبء عملي أخف بكثير. سأبذل جهدا حقيقيا ل
كن في المنزل كل ليلة بحلول الساعة السادسة ."لا يبدو أن زوجك مقبل ، وأنت تتساءل عما
كان يمكن أن تقوله أكثر من ذلك.
لكن شكوى زوجك ليست مشكلة حسابية. يمكنك
تعتقد أنك "حلت" المشكلة ، لكن أسئلته غير المرئية لم تفعل ذلك
تم تناولها. زوجك يريد الاعتراف بمشاعره. "انها
كان وقتًا عصيبًا ، في الأشهر القليلة الماضية ، أليس كذلك؟ "أو "يبدو
كأنك تشعر بأنك مهجور "سيكون أكثر ملاءمة. حل المشكلات مهم ، لكن عليه الانتظار.

الإقرار ليس الموافقة

القلق الأكثر شيوعًا الذي ينشأ حول مسألة حافة الإقرار هو: ماذا لو لم أتفق مع ما يقوله الشخص الآخر؟ هذا هو مصدر قلق مهم. من المفيد التمييز هنا

بين محادثة المشاعر و "ماذا حدث؟"
محادثة. بينما قد لا تتفق مع مضمون ماذا

الشخص الآخر يقول ، لا يزال بإمكانك الاعتراف بأهمية مشاعره.

على سبيل المثال ، قامت إحدى المشرفات بنقل أحد مرؤوسيها إلى قسم مختلف ، ويأتي إلى مكتبها لتقديم شكوى.
لاحظ كيف يعترف المشرف بمشاعره دون الموافقة على استنتاجه:

المرؤوس: لقد عملت بجد من أجلك وأنت الآن تشحنني. هذا ليس عدلاً. لقد كنت لاعب فريق مخلص والآن ماذا سيحدث لي؟

المشرف: يبدو أنك تشعر حقًا بالأذى والخيانة. أستطيع أن أرى لماذا سيكون ذلك مزعجًا.

المرؤوس: إذن أنت تتفق معي في أن هذا غير عادل؟
المشرف: ما أقوله هو أنني أستطيع أن أرى مدى شعورك بالضيق ، ويؤلمني أن أراك مستاءً للغاية. أعتقد أيضًا أنني أتفهم سبب اعتقادك أن هذا النقل غير عادل ، ولماذا يبدو أنني قد خنت ولائك. هذه العوامل جعلت قرار نقلك صعبًا للغاية بالنسبة لي. لقد كافحت بجد لإنجاز هذا العمل. أشعر بالسوء حيال الطريقة التي انتهى بها الأمر ، لكنني أعتقد أنه القرار الصحيح ، وعمومًا لا أعتقد أنه غير عادل. يجب أن نتحدث عن السبب.

يتطلب الأمر التفكير في هذه الأنواع من الفروق ، لكنها يمكن أن تساعد بشكل كبير. غالبًا ما نفترض أنه يتعين علينا إما الاتفاق أو الاختلاف مع الشخص الآخر. في الواقع ، يمكننا أن نعترف بقوة وأهمية المشاعر ، بينما نختلف مع جوهر ما يقال.

فكر أخير: التعاطف رحلة ، ليست وجهة

أعمق أشكال فهم شخص آخر هو التعاطف. يتضمن Em Pathy تحولاً من ملاحظتي كيف تبدو على الجانب الخارجي ، إلى تخيلي كيف تشعر أن تكون أنت من الداخل ،

ملفوفة ببشرتك مع مجموعة الخبرات والخلفيات الخاصة بك ، وتنظر إلى العالم من خلال عينيك.

بصفتك مستمعًا متعاطفًا ، فأنت في رحلة باتجاه ولكن بلا وجهة. لن "تصل" أبدًا. لن تكون قادرًا على ذلك أبدًا

قل ، "أنا أفهمك حقًا." نحن جميعًا معقدون جدًا لذلك ، ومهاراتنا في تخيل أنفسنا في حياة الآخرين محدودة للغاية.
لكن هذه أخبار جيدة إلى حد ما. لقد اكتشف علماء النفس أننا مهتمون أكثر بمعرفة أن الشخص الآخر يحاول أن يؤكد معنا -وأنهم على استعداد للنضال لفهم ما نشعر به ورؤية كيف نرى -أكثر من اهتمامنا بالاعتقاد بأنهم قد حققوا ذلك بالفعل. هدف. الاستماع الجيد ، كما قلنا ، هو تواصلي عميق. والنضال من أجل فهم التواصل هو الرسالة الأكثر إيجابية للجميع.

10

تعبير:
تحدث عن نفسك بوضوح وقوة

يعد البدء من القصة الثالثة طريقة مثمرة لفتح محادثة. يعد الاستماع إلى قصة الشخص الآخر برغبة حقيقية في معرفة ما يفكر فيه ويشعر به خطوة تالية حاسمة. لكن فهمهم نادرًا ما يكون نهاية الأمر ؛ يحتاج الشخص الآخر أيضًا إلى سماع قصتك. أنت بحاجة للتعبير عن نفسك.

الخطباء بحاجة إلى عدم التقديم

التعبير عن نفسك جيدًا في محادثة صعبة لا علاقة له بمدى حجم مفرداتك أو مدى فصاحتك وسرعة ذكائك. كان ونستون تشرشل ومارتن لوثر كينج الابن من كبار الشخصيات ، ولكن في المحادثات الصعبة لن تكون قوتهم في الخطابة مفيدة بشكل خاص.

في محادثة صعبة ، مهمتك الأساسية ليست إقناع أو إقناع أو خداع أو خداع أو تحويل أو كسب الشخص الآخر. إنه للتعبير عما تراه ولماذا تراه بهذه الطريقة ، وكيف تشعر ، وربما من أنت. إن معرفة الذات والاعتقاد بأن ما تريد مشاركته مهم سيأخذك إلى أبعد من البلاغة والذكاء.

في الجزء الأول من هذا الفصل نتناول موضوع الاستحقاق. للتواصل بوضوح وقوة ، يجب عليك
أولاً أن تأكل نفسك في مكان تؤمن فيه حقًا بما تريده

التعبير يستحق التعبير -اعتقاد بأن آرائك ومشاعرك لا تقل أهمية عن آراء أي شخص آخر. فترة. في
الجزء الثاني من
الفصل ، ننظر في كيفية معرفة ما تريد التعبير عنه
وأفضل طريقة للتعبير عنها. سنقوم بفحص العديد من المشتركين
ولكن هناك أخطاء كبيرة في التعبير وطرق تجنبها وطرق
التعبير عن نفسك بشكل جيد.

أنت مؤهل (نعم أنت)

كان جون ، طالب القانون في السنة الثانية ، يستعد للقاء قاضٍ فيدرالي يحظى باحترام كبير لمناقشة
عدة مخاوف لديه بشأنه.
التدريب القادم. كان للقاضي سمعة أنه في بعض الأحيان زميل شائك ومثير للجدل ، وكان جون قلقًا
بشأنه
فقد شجاعته بمجرد دخول غرف القاضي.
قدم أستاذ جون المفضل النصيحة: "كلما شعرت
لقد تعرضت للترهيب أو سوء المعاملة من قبل شخص فوقي ، أتذكر هذا -نحن جميعًا متساوون في
نظر الله. "

لا أكثر ولا أقل

بغض النظر عن توجهنا الروحي ، يمكننا جميعًا الاستفادة من
الرسالة: بغض النظر عن هويتنا ، مهما كان ارتفاعنا وقوتنا
نتخيل أنفسنا ، أو إلى أي مدى قد نشعر بالضعف وعدم الاستحقاق ، فنحن جميعًا نخدم في معاملتنا
باحترام وكرامة. آرائي ومشاعري
شرعية وقيمة ومهمة مثل لك -لا أكثر ، ولكن لا
أقل. بالنسبة لبعض الناس ، هذا واضح تمامًا. بالنسبة للآخرين ، يأتي كـ
أخبار مهمة.
في مقال في كتابها ، Sister Outsiderشاعرة وناشطة أودري
فكر لورد في مسألة التعبير والاستحقاق قريبًا
بعد أن علمت أنها مصابة بسرطان الثدي:

لقد جئت لأؤمن. . . . أن الأهم بالنسبة لي يجب أن يتم التحدث به ، وجعله لفظيًا ومشاركته ، حتى مع وجود خطر التعرض للكدمات أو سوء الفهم ...

عندما أصبحت مدركًا بشكل أساسي وفاتاني ، وما كنت أتمناه وأريده لحياتي ، مهما كانت قصيرة ، أصبحت الأولويات والإغفالات محفورة بقوة في ضوء لا يرحم ، وأكثر ما ندمت عليه هو صمتي. .
كنت سأموت ، إن لم يكن ..
عاجلاً أو آجلاً ، سواء تكلمت بنفسي أم لا. لم يحميني صمتي. صمتك لن يحميك ...

يمكننا أن نتعلم العمل والتحدث عندما نخاف بنفس الطريقة التي تعلمنا بها العمل والتحدث عندما نكون متعبين. لأننا نشعر باحترام الخوف أكثر من احتياجاتنا الخاصة للغة والتعريف ، وبينما ننتظر في صمت تلك الرفاهية الأخيرة من عدم الخوف ، فإن ثقل هذا الصمت سيخنقنا.

يرى لورد مخاطر كبيرة في التعبير عن نفسه. لكنها تدرك أن تكاليف الصمت أكبر. يمكن أن يساعدك التعرف على استحقاقك في العثور على صوتك في المحادثة والشجاعة للدفاع عن نفسك عندما تشعر بالخوف أو الضعف.

احذر من التخريب الذاتي

في بعض الأحيان نشعر بأننا محاصرون بين الإيمان بأننا يجب أن ندافع عن أنفسنا والشعور الخفي بأننا لا نستحق أن نُسمع ، وأننا لسنا مستحقين. في هذه الحالة ، يمكن لعقلنا اللاواعي أن يقدم "حلاً" خادعًا -وخادعًا :-نحن نمر بحركات المحاولة ، ولكن بشكل غير كفؤ ، حتى نفشل في النهاية.

ننتظر التحدث حتى لا يتوفر الوقت الكافي للتعامل مع مخاوفنا. ننسى بسهولة موادنا. كل نقاطنا تختفي فجأة من رؤوسنا. وفويلا! جميع اهتماماتنا راضية: يمكننا أن نشعر بالرضا عن المحاولة ، ونشعر بالرضا سرًا أننا لم ننجح. هذا هو فن تخريب الذات.

إذا كان هذا يبدو وكأنه خدعة مألوفة في ذخيرتك ، فقد تحتاج إلى إيلاء المزيد من الاهتمام عندما تشعر بالتناقض.
عندما تشعر بهذا الشعور الغامض أو المرتبك ، تخيل

علامة توقف هائلة لإيقافك في مساراتك. قبل المتابعة،
تحتاج إلى الانخراط في محادثة الهوية الخاصة بك. لماذا ليس عنوانك؟ صوت من ماضيك تسمعه في رأسك يخبرك أنك لست كذلك؟ ما الذي تحتاجه لتشعر بأنه مؤهل بالكامل

تكلم؟

عدم التعبير عن نفسك يبقيك خارج العلاقة

تذاكر العبّارة إلى جزيرة مارثا فينيارد ، ماساتشوستس ،
اقرأ مثل العديد من تذاكر النقل. مثقبة في الوسط ، و
تحمل التذكرة تحذيرًا بأنها ستكون "باطلة إذا تم فصلها".
نواجه نفس المخاطر في المحادثات الصعبة. عندما نفشل
مشاركة ما هو الأكثر أهمية بالنسبة لنا ، فنحن نفصل أنفسنا عن الآخرين
وتضر بعلاقاتنا.
يفضل معظمنا في الواقع أن يكون مع شخص يتحدث
عقلهم. قطعت أنجيلا خطوبتها لأن خطيبها كان كذلك
"رائع جدا." لم يذكر تفضيلًا أبدًا ، ولم يجادل أبدًا ، ولم يثر أبدًا
صوته لم يطلب أي شيء. بينما كانت تقدر لطفه ، شعرت أن شيئًا ما ينقصه: هو.

إذا كنت في بعض الأحيان وحيدًا أو يائسًا ولا تشارك هذا أبدًا
مع المقربين منك ، فأنت تحرمهم من فرصة القدوم
تعرف جزء منك. أنت تفترض أنهم لن يحترموا أو يعجبوا أو
يعجبونك كثيرًا إذا كانوا يعرفون الطريقة التي تفكر بها وتشعر بها حقًا.
لكن من الصعب تقديم هذه النسخة المعقمة من نفسك فقط. غالباً،
لإخفاء أجزاء من هويتنا ، ينتهي بنا المطاف بإخفاء كل من نحن. و
لذلك نحن نقدم جبهة تبدو وكأنها خالية من الحياة.
قد يكون التعبير عن نفسك صعبًا ومحاولة ، لكنه يعطي
العلاقة فرصة للتغيير وتصبح أقوى. كالي ، أ
المرأة الأمريكية الأصلية ، لم تشعر أنها قريبة بشكل خاص من زملائها في برنامج الدروس الخصوصية للمراهقين المضطربين. جزئيا لأنها
كانوا من البيض ، واشتبهت في أنهم لن يفهموها حقًا ؛ في الواقع ، غالبًا ما وجدتهم غير حساسين.

لكنها ذات يوم خاطرت وشاركت بعض القصص. لقد كتبت كيف كان يطلق عليها أسماء وتضايقها عندما كانت
أصغر منه ، وكيف كانت تتوق لسنوات لتكون "طبيعية". هذه revela

لقد غيرت العلاقات بشكل كبير علاقتها بزملائها الذين
جاء ليحظى بإعجاب كبير بها. وشعر زملاؤها بدورهم بالتشجيع لمشاركة قصصهم الخاصة عن الشعور بالإهمال أو الاستبعاد
غير ملائم. لو لم تشارك كالي قصتها ، لكانت قد حرمت
زملائها فرصة لدحض الصورة النمطية هي نفسها
مأوى -أن "الأشخاص البيض لا يفهمون ولا يهتمون".
ولم تكن لتعرض عليهم هذه الفرصة ، ربما من أجل
أول مرة لفهمها والاهتمام بها.

تترسخ العلاقة وتنمو عندما يخبر كل من المشاركين أنفسهم والآخر بأنهم حقيقيون. تعتبر سفن العلاقات هذه أكثر راحة (من المريح أكثر أن تكون على طبيعتك)

وتغذي الروح ("مديري يعرف بعض روابط ضعفي ولا يزال يعتقد أنني بخير").

اشعر بأنك مؤهل ، اشعر بالتشجيع ، لكن لا تشعر بالالتزام

يحق لك التعبير عن نفسك. إذا كنت لا تصدق هذا لك
ثم لديك بعض العمل للقيام به.
لكن الحصول على حق لا يعني أنك ملزم. هذا يحول الحق إلى طريقة أخرى لتضرب نفسك:
"يجب أن أقول
ما يدور في خاطري ، لكنني خائف جدًا. لا يمكنني فعل أي شيء بشكل صحيح! "
غالبًا ما يكون التعبير عن نفسك صعبًا للغاية. البحث عن الشجاعة
للقيام بذلك هو عملية تستمر مدى الحياة. إذا كنت لا تفعل ذلك بقدر ما تفعله
مثل ، إنه شيء يجب العمل عليه ، ولكن ليس شيئًا لمعاقبة نفسك
حول.

تكلم في قلب الأمر

الخطوة الأولى للتعبير عن نفسك هي إيجاد إحساسك بالحق في التحدث ؛ والخطوة التالية هي معرفة ما أنت بالضبط
أريد أن أقول.

ابدأ بما هو أكثر أهمية

لا يوجد مكان أفضل لبدء قصتك من ما هو موجود في
جوهر الأمر بالنسبة لك: "بالنسبة لي ، ما يدور حوله هذا الأمر حقًا. . . . ما أشعر به هو.
.ما هو مهم بالنسبة لي هو. . . . " . .
مشاركة ما هو مهم بالنسبة لك هو الفطرة السليمة ، ومع ذلك فهي كذلك
كثيرا ما نهمل النصيحة. تأمل قصة تشارلي ، الأقدم
أربعة أشقاء يريدون تحسين علاقته بأخيه الأصغر غيج البالغ من العمر ستة عشر عامًا. يعاني غيج من عسر
القراءة ، وهو أمر صعب للغاية منذ أن تخرج إخوته الأكبر سناً بالقرب من القمة

فصولهم الدراسية الثانوية وذهبوا إلى الكلية على متن سفن العلماء الأكاديميين. يكافح Gageفي المدرسة ،
ويميل إلى التصرف ، وقد تحول بشكل متزايد إلى الشرب من أجل العزاء.

يريد تشارلي المساعدة من خلال تقديم الاستفادة من خبرته
والنصيحة: "يجب عليك بالتأكيد أن تقوم بفريق المناظرة. المدرب
رائع ، وسيساعد طلبات جامعتك. "وانت تعرف،
غيج ، لا تطرف في الشرب. يمكن أن تكون أخبارًا سيئة حقًا ."
لكن كل ما يقوله تشارلي يجعل غيج يشعر بالانتقاد والدفاع و
رعى. نتيجة لذلك ، تباعد الشقيقان بشكل متزايد.

عندما سألنا تشارلي عن سبب أهمية العلاقة
أخذت القصة منحى مختلفًا. تشارلي معجب بطريقة Gage
يعمل بجد لتحقيق النجاح. إنه يشعر بالسوء حيال كيفية معاملته لـ Gage
عندما كانوا أصغر سنا. وفي النهاية ، اتضح أن تشارلي
يحتاج بعمق ليشعر وكأنه أخ صالح ، يحب ويحب
منعطف أو دور. عندما كشف هذا ، بكى تشارلي.
عندما شارك تشارلي أخيرًا هذه الأشياء مع شقيقه ، غيج
كان ينصب. تشارلي في حاجة إليه. احتاج تشارلي إلى مساعدة غيج ليكون أخًا صالحًا. لقد أثبتت أنها نقطة
تحول في علاقتهما.
كان يجب أن يكون Gageقارئًا للأفكار حتى يدرك تلميحًا
من هذه المعاني في اتصالات تشارلي الأصلية. المركز
الرسالة ببساطة لم تكن موجودة. ولم يكن هناك أي تلميح إلى عمق المشاعر الهائل على المحك. بدلاً من
ذلك ، كانت هناك رسالة مختلفة تمامًا في مكانها: "أنت فاسد وتحتاج إلى مساعدتي

وهو غبي جدا لطلب ذلك ."

هذا للأسف نموذجي للغاية للعديد من التحويلات الصعبة. نقول الأشياء الأقل أهمية ،
أحيانًا مرارًا وتكرارًا
مرة أخرى ، وأتساءل لماذا لا يدرك الشخص الآخر ما نحن عليه
نفكر حقًا وكيف نشعر حقًا.
عندما تشرع في محادثة صعبة ، اسأل نفسك ، "هل لديك
قلت ما هو جوهر الأمر بالنسبة لي؟ هل شاركت ما هو
على حافة الخطر؟" إذا لم يكن كذلك ، اسأل نفسك لماذا ، وانظر إذا كنت تستطيع أن تجد الشجاعة
لكي يحاول.

قل ما تقصده: لا تجعلهم يخمنون

إحدى الطرق التي نتجنب بها غالبًا مشاركة الأشياء المهمة بالنسبة لنا هي من خلال
تضمينها في النص الفرعي للمحادثة بدلاً من ذكرها بشكل صريح.

لا تعتمد على نص فرعي. فكر في العودة إلى المقدمة ، حيث
ناقشنا معضلة الدخول في محادثة أو محاولة تجنبها. إحدى الطرق الشائعة لإدارة هذه المعضلة -

خاصة عندما لا تكون متأكدًا من أنه يحق لك حقًا طرح شيء ما -هو التواصل من خلال النص الفرعي. تحاول الحصول على
عبر الرسائل بشكل غير مباشر ، من خلال النكات أو الأسئلة أو الملاحظات المرتجلة أو لغة الجسد.

إن طرحه من خلال عدم طرحه تمامًا يبدو وسيلة سعيدة
بين التجنب والانخراط. إنها طريقة لعدم القيام بأي منهما والقيام بالأمرين معًا. المشكلة هي أنك بقدر ما تفعل كلا الأمرين ، فأنت كذلك
على حد سواء بشكل سيء. ينتهي بك الأمر إلى إثارة جميع المشكلات التي تقلق من أنك قد تخلقها من خلال طرحها ، دون الاستفادة منها
تقول بوضوح ما تريد قوله.
تخيل أنك وزوجك عادة ما تقضيان أيام السبت
النوم في المنزل أو التجول في المنزل أو تمشية الكلب أو القيام به
المهمات معا. في الآونة الأخيرة ، اكتشف لعبة الجولف ، واكتشف ذلك
بدأت في لعب ثمانية عشر حفرة كل صباح يوم سبت. السبت الخاص بك
لم يكن النظام يومًا مهمًا بشكل خاص -لم يكن الأمر كما لو كان ملف
التاريخ أو شيء من هذا القبيل -ولكن الآن بعد أن انتهى ، فقدته. ال
لا يقضي اثنان منكم الكثير من الوقت معًا خلال الفترة المتبقية

خلال الأسبوع ، ونتيجة لذلك ، تشعر بالغضب أكثر فأكثر من هوايته الجديدة.

يمكنك تجنب الصراع تمامًا بمجرد عدم قول أي شيء ، على الرغم من أنه كما رأينا ، من المحتمل أن تتسرب تعاستك على الرغم من نفسك. أو يمكنك محاولة طرحه بشكل غير مباشر: "عزيزتي ، هناك حقًا الكثير الذي يجب القيام به في المنزل هذا الأسبوع." "هل لعبة الجولف مهمة جدًا لدرجة أنك تحتاج إلى لعبها كثيرًا؟"

"عزيزتي ، أنت تلعب الجولف كثيرًا!"
لا تنقل أي من هذه التعليقات ما تعنيه حقًا ، وهو: "أريد قضاء المزيد من الوقت معك".
لنفكر في النص والنص الفرعي لما تقوله كل عبارة:

"عزيزتي ، هناك حقًا الكثير الذي يتعين القيام به في المنزل في نهاية هذا الأسبوع." هذا التعليق مقصور لعدة أسباب. أولاً ، إنه ببساطة الموضوع الخطأ. العمل في جميع أنحاء المنزل مرتبط ولكن يختلف عن قضاء الوقت معًا. ثانيًا ، حتى لو كان العمل هو المشكلة ، تتم مشاركة العبارة على أنها "حقيقة". يمكن لزوجك الرد ، "ليس هناك الكثير لتفعله ، وسنتحدث عن ذلك عندما أعود."

"هل لعبة الجولف مهمة جدًا لدرجة أنك تحتاج إلى لعبها كثيرًا؟" هذا مثال كلاسيكي لبيان يتنكر في شكل سؤال.
من الواضح أن معنى التعليق يتم نقله في النص الفرعي. ما هو أقل وضوحا هو ما يفترض أن يكون المعنى. نبرة صوتك تعبر عن الغضب أو الإحباط. لكن ليس من الواضح ما الذي يسبب الغضب أو ما الذي يفترض أن يفعله زوجك حيال ذلك. هل أنت غاضبة لأن زوجك يمارس رياضة بلا معنى بدلاً من خدمة المجتمع أو الأعمال المنزلية؟ هل أنت غاضب لأنه لا يأخذك معك؟ هل أنت متحمس لأنك لا تقضي وقتًا كافيًا معًا؟ كيف يعرف؟

"عزيزتي ، أنت تلعب الجولف كثيرًا!" هذه الدولة رأي مصاغ كحقيقة. زوجك متروك ليتساءل ، "الكثير من الجولف بالنسبة إلى ماذا؟" "ما مقدار الجولف الذي يمثل الكثير من الجولف؟" "كم ستكون كمية مناسبة من

جولف؟ ""حتى لو كنت ألعب الجولف كثيرًا ، فماذا في ذلك؟" بالطبع ، حتى لو كان يعرف إجابات هذه الأسئلة ، فلن يكون قد تلقى الرسالة المقصودة. الفجوة بين "أنت تلعب الجولف كثيرًا" و "أود قضاء المزيد من الوقت معك" كبيرة جدًا.

للقيام بعمل أفضل ، عليك أن تعرف ما الذي تفكر فيه وتشعر به حقًا ، ثم تقول ذلك مباشرة: "أود قضاء المزيد من الوقت معك ، وكان صباح يوم السبت إحدى المرات القليلة التي اضطررنا لقضاءها معًا. نتيجة لذلك ، أجد اهتمامك بالجولف مزعجًا ."

في بعض الأحيان ، ستجد نفسك تتمنى ألا تكون مضطرًا لأن تكون لطيفًا. تتمنى أن يكون الشخص الآخر على علم بالفعل بوجود مشكلة وسيفعل شيئًا حيالها. هذا خيال شائع ومفهوم -يجب أن يكون رفيقنا المثالي أو زميلنا المثالي قادرًا على قراءة أفكارنا وتلبية احتياجاتنا دون الحاجة إلى السؤال. لسوء الحظ ، مثل هؤلاء الأشخاص غير موجودين. بمرور الوقت ، قد نعرف بشكل أفضل كيف يفكر كل منا ويشعر به ، لكننا لن نكون مطلقًا على الإطلاق. إن الشعور بخيبة الأمل لأن شخصًا ما لا يقرأ أفكارنا هو أحد مساهماتنا في حل المشكلة.

تجنب التخفيف. من الطرق ذات الصلة والمدمرة غالبًا للتواصل من خلال النص الفرعي ما أطلق عليه البروفيسور كريس آرجيريس من كلية هارفارد للأعمال "التيسير في". التيسير هو المكان الذي تحاول فيه تليين رسالة من خلال توصيلها بشكل غير مباشر من خلال التلميحات والأسئلة الإرشادية. هذا شائع جدًا في تقييمات الأداء: "إذن ، كيف تعتقد أنك فعلت؟" "هل تعتقد أنك فعلت كل ما يمكنك فعله حقًا؟" "لدي نفس المشكلة ، ولكن ربما كان من الأفضل قليلاً. .

. .ألا توافق؟ "
ينقل التيسير في الكلام ثلاث رسائل: "لدي وجهة نظر" ، و "هذا محرج للغاية للمناقشة مباشرة" ، و "لن أكون صريحًا معك." ليس من المستغرب أن تزيد هذه الرسائل من قلق الجانبين ودفاعهما. ودائمًا ما تستحضر مخيلة المستلم رسالة أسوأ من الرسالة الحقيقية.

تتمثل الطريقة الأفضل في جعل الموضوع واضحًا وقابل للنقاش من خلال التعبير عن أفكارك مباشرة ، مع الإشارة أيضًا ، بصدق ، إلى أنك مهتم بما إذا كان الشخص الآخر يرى الموقف

بشكل مختلف ، وإذا كان الأمر كذلك ، فكيف: "بناءً على ما أعرفه ، يبدو لي ذلك
ربما تكون قد أنجزت المزيد. ومع ذلك ، أنت تعرف المزيد عن
ماذا حدث. ما هي الطرق التي ستراها بشكل مختلف؟ "ثم إذا
أنت لا توافق على ذلك ، يمكنك التحدث مباشرة عن كيفية الاختبار أو التسجيل بطريقة أخرى أو التعامل مع وجهات نظرك المختلفة.

لا تجعل قصتك مبسطة: استخدم "Me-Me"و

لقد تعلمنا جميعًا أنه لكي يفهمنا الآخرون ، علينا أن نفعل ذلك
ما نقوله واضح وبسيط. عادل بما فيه الكفاية ، بقدر ما يذهب. ال
المشكلة هي: ما يحدث في رؤوسنا غالبًا ما يكون خليطًا من
الأفكار والمشاعر والافتراضات والتصورات المعقدة. عندما كنا
حاول أن تكون بسيطًا ، فغالبًا ما ينتهي بنا الأمر إلى أن نكون غير مكتملين.
تخيل أنك تلقيت مذكرة من زميل في العمل يغادر
كنت مرتبكة. أنت تفكر ، "تُظهر هذه المذكرة نشاط إبداعي مذهل ، وفي نفس الوقت منظمة بشكل سيء للغاية لدرجة تجعلني
مجنون." في محاولتك أن تكون واضحًا ، تقول ، "مذكرتك سيئة للغاية
تنظيمها يجعلني مجنون ،"أو ما هو أسوأ ،" مذكرتك تجعلني
مجنون."
يمكنك تجنب المبالغة في التبسيط باستخدام .Me-Me Andال
ويدرك الموقف أن كل من التصورات والمشاعر المختلفة و
الافتراضات من المهم التحدث عنها. هذا ينطبق على تصورات الشخص الآخر لكل ابن وتصوراتك ، ومشاعر الشخص الآخر
وما تملكه. هذا صحيح أيضًا في التصورات والمشاعر المختلفة وكمجموعات تحدث بداخلك تمامًا. "و" في هذه الحالة هو
ربط جانبين مما تعتقده أو تشعر به. وعلى الرغم من أنها معقدة ، إلا أنها واضحة ودقيقة. Me-Me والبيانات تبدو مثل
هذه:

أعتقد أنك ذكي وموهوب ، وأعتقد أنك لست كذلك
العمل الجاد بما فيه الكفاية.

أشعر بالسوء تجاه مدى قسوة الأمور بالنسبة لك ، وأشعر بخيبة أمل فيك.

أنا مستاء من نفسي لأنني لم ألاحظ أنك كنت وحيدًا جدًا.
كما أنني كنت أعاني من مشاكل خلال ذلك الوقت.

أشعر بالارتياح والسعادة لأنني مررت أخيرًا بـ
الطلاق -كان القرار الصحيح. وأنا أفتقده أحيانًا.

The Me-Me Andمفيد أيضًا للتغلب على صعوبة مشتركة لبدء محادثة صعبة: الخوف
من سوء الفهم قائم. تعتقد أن فريقك سيكون الأفضل لتولي مهمة جديدة

العميل ، ولكن تخشى أن يبدو أنه يخدم الذات ، وأنك فيه فقط
المجد والمكافأة. إذا كان هذا هو الخوف ، فشاركه مع رسالتك: "لدي وجهة نظر أريد أن أشاركها
في هذا الأمر ، ويجب أن أقول
أني أشعر بالتوتر حيال القيام بذلك لأنني أخشى أنه قد يبدو خدمة ذاتية. لذا ، إذا رأيت أي شيء
في ما أقوله لا يبدو شرعيًا ، من فضلك قل ذلك ودعنا نناقشه ."أو ، في وضع مختلف ،

"لدي رد فعل قوي هنا أود مشاركته ، وأنا قلق من الشعور بالحرج إذا لم أتمكن من أن أكون
واضحًا أو أحاديًا في البداية. أتمنى لو حدث ذلك أن تتحملني وتساعدني

أبقى معها حتى أتمكن من وضعها بإيجاز ."

إخبار قصتك بوضوح:
ثلاثة مبادئ توجيهية

من الواضح أن الطريقة التي تعبر بها عن نفسك تحدث فرقًا. كيف تقول
ما تريد قوله سيحدد جزئيًا كيفية استجابة الآخرين
أنت وكيف ستسير المحادثة. لذلك عندما تختار المشاركة
شيء مهم ، سترغب في القيام بذلك بطريقة تقلل من فرصة أن يفهم الشخص الآخر ويستجيب

بشكل منتج. الوضوح هو المفتاح.

.1لا تقدم استنتاجاتك على أنها الحقيقة

ستستمر بعض جوانب المحادثات الصعبة في كونها قاسية حتى عندما تتواصل بمهارة كبيرة: مشاركة مشاعر الاستهزاء ، وتقديم الأخبار السيئة ، وتعلم شيء مؤلم حول كيف يراك الآخرون. لكن تقديم قصتك على أنها الحقيقة -التي تخلق الاستياء والدفاع وتؤدي إلى الجدل -هي كارثة يمكن تجنبها تمامًا.

من السهل ارتكاب خطأ. إنها تستند إلى خطأ فكري: غالبًا ما نختبر معتقداتنا وآرائنا وأحكامنا كحقائق. عندما تتجادل حول فيلم مفضل أو طعام أو بطل رياضي ، فإن مشاركة الحكم على أنه الحقيقة أمر جيد. لكن في المحادثات الصعبة لا يغتسل. الحقائق حقائق. كل شيء آخر هو كل شيء آخر. وتحتاج إلى أن تكون يقظًا للغاية بشأن التمييز.

إذا اختلفت أنت وصديقك حول ما إذا كان من المقبول صفع طفلك ، فإنك تضيف إلى الصراع إذا ذكرت وجهة نظرك على أنها الحقيقة: "ضرب الأطفال أمر خاطئ تمامًا." هذا البيان يموت من الطين في المياه المضطربة بالفعل ، وقد يسمعه صديقك على أنه متقلب أو مغرور. بدلاً من إشراكك في هذه القضية ، قد يتفاعل صديقك بالقول ، "من أنت لتعلن ما هو الصواب والخطأ ؟!"

من الأفضل بكثير أن نقول أيًا مما يلي: "أعتقد أن صفع الأطفال أمر خاطئ" ، "لقد قرأت العديد من الكتب التي تقول إن صفع الأطفال يضرهم" ، "لقد تعرضت للصفع عندما كنت طفلاً وأشعر بالحزن والخوف عندما أسمع عن طفل يتعرض للصفع ،"أو حتى" لست متأكدًا من سبب شعوري بهذه الطريقة ، لكنني أشعر بقوة أن صفع الأطفال على الردف أمر خاطئ. "يميز كل منها بوضوح بين وجهة نظرك أو شعورك وما هي الحقائق.

بعض الكلمات -مثل "جذابة" و "قبيح" و "جيد" و "سيئ" -تحمل أحكامًا واضحة. لكن كن حذرًا عند استخدام كلمات مثل "inappro priate"أو "should"أو ."professional" الأحكام الواردة في هذه الكلمات أقل وضوحًا ، ولكن لا يزال بإمكانها إثارة "من أنت لتخبرني ؟!" استجابة. إذا كنت تريد أن تقول شيئًا ما "أكل غير لائق" ، استهل حكمك بعبارة "وجهة نظري هي ذلك. .
" . .والأفضل من
ذلك ، تجنب هذه الكلمات تمامًا.

هذه ليست حجة على عدم وجود حقيقة ، أو أن جميع الآراء صحيحة على قدم المساواة. إنه ببساطة يميز الرأي عن الواقع ، ويخفّفك من إجراء مناقشة متأنية تؤدي إلى فهم أفضل وقرارات أفضل بدلاً من الدفاعية والقتال غير المجدي.

2.شارك من أين تأتي استنتاجاتك

الخطوة الأولى نحو الوضوح ، إذن ، هي مشاركة استنتاجاتك وآرائك كاستنتاجاتك وآرائك وليس كحقيقة. الخطوة الثانية هي مشاركة ما يوجد تحت استنتاجاتك -المعلومات التي لديك وكيف فسرتها.

كما رأينا في الفصل 2 ، غالبًا ما نتبادل استنتاجاتنا ذهابًا وإيابًا ، ولا ندخل أبدًا في عملية استكشاف مصدر هذه الآراء. لديك معلومات عنك لا يستطيع الشخص الآخر الوصول إليها. يمكن أن يكون هذا النوع من المعلومات مهمًا ؛ النظر في مشاركتها. ولديك تجارب حياتية تؤثر على ما تفكر فيه ولماذا ، وكذلك ما تشعر به. عندما تروي هذه القصص ، فإنها تضع بعض اللحم على عظام آرائك.

تتجادل أنت وزوجتك حول إرسال ابنتك كارول إلى مدرسة خاصة. تقول زوجتك ، "أعتقد حقًا أننا يجب أن نفعل ذلك هذا العام. إنه عصر مهم وأنا أعلم أنه يمكننا إيجاد المال ."تقول ردًا ، "أعتقد أنها تبلي بلاءً حسنًا في المدرسة العامة. أعتقد أننا يجب أن نبقيها هناك ."

إذا كانت هذه المحادثة ستصل إلى أي مكان ، فإن كلاكما بحاجة إلى مشاركة من أين تأتي هذه الاستنتاجات: ما هي المعلومات المحددة التي تدور في ذهنك؟ ما التجارب السابقة التي تؤثر على طريقة تفكيرك في هذا؟ أنت بحاجة إلى مشاركة تجربتك الخاصة في المدرسة الابتدائية -الخوف الذي شعرت به في الأشهر القليلة الأولى ، والشعور بعدم الملائمة تمامًا. ما مدى شعورك بالذنب لأن والديك لم يتمكنوا من شراء سيارة لأنهم كانوا يدفعون الرسوم الدراسية لك لسنوات عديدة.

أخبر تلك القصة بكل الوضوح والتفاصيل التي في رأسك وأنت تناقش مخاوفك بشأن القرار. لن يكون أي شيء آخر تقوله منطقيًا إذا كانت زوجتك غير مدركة للتجارب التي تخبرنا بمشاعرك حول هذا الموضوع.

.3لا تبالغ في استخدام "دائمًا" و "أبدًا": امنحهم مساحة للتغيير

في خضم هذه اللحظة ، من السهل التعبير عن الإحباط من خلال أ
قليل من المبالغة: "لماذا تنتقد ملابسي دائمًا؟" "أنت
لا تعطي كلمة واحدة من التقدير أو التشجيع. الوحيد
الوقت الذي يسمع فيه أي شخص أي شيء منك يكون عندما يكون هناك شيء ما
خاطئ -ظلم -يظلم!"
تقوم "دائمًا" و "أبدًا" بعمل جيد جدًا في نقل المشاعر ، ولكن هناك عيبان خطيران. أولا ،
نادرا ما يكون صارما
دقيقة أن شخصًا ما ينتقدها في كل مرة ، أو أنه لم يقل شيئًا إيجابيًا في وقت ما. يستدعي
استخدام مثل هذه الكلمات الجدل حول مسألة التكرار: "هذا ليس صحيحًا. لقد قلت لك عدة
أشياء لطيفة العام الماضي عندما فزت بالمكتب الداخلي الجديد

منافسة الأفكار -"استجابة من المرجح أن تزيد من سخطك.

تجعل "دائمًا" و "أبدًا" الأمر أكثر صعوبة -وليس أسهل -
لكي يفكر الشخص الآخر في تغيير سلوكه. في الواقع ، تشير "كل الطرق" و "أبدًا" إلى أن التغيير
سيكون صعبًا أو مستحيلًا.
الرسالة الضمنية هي ، "ما خطبك حتى أنت
دفعت لانتقاد ملابسي؟ "أو حتى "من الواضح أنك غير قادر
من التصرف كشخص عادي ."
النهج الأفضل هو المضي قدمًا كما لو (مهما كان الأمر صعبًا
يعتقد) أن الشخص الآخر ببساطة غير مدرك لتأثير أعماله عليك ، وكونه شخصًا صالحًا ، فمن
المؤكد أنه يرغب في
يغيرون سلوكهم بمجرد أن يدركوا ذلك. بامكانك أن تقول
شيء من هذا القبيل: "عندما تخبرني أن بدلتي تذكرك بالتجعد
ستائر قديمة ، أشعر بالألم. إن انتقاد ملابسي يبدو وكأنه هجوم على
حكمي ويجعلني أشعر بعدم الكفاءة ."إذا كان بإمكانك أيضًا اقتراح ما ترغب في سماعه بدلاً من
ذلك ، فهذا أفضل كثيرًا: "أتمنى
شعرت في كثير من الأحيان وكأنك تؤمن بي. سوف تشعر حقا
من الرائع سماع شيء بسيط مثل ، "أعتقد أن هذا اللون يبدو
جيد لك، جيد عليك.' أي شيء ، طالما كان إيجابيًا ."
المفتاح هو توصيل مشاعرك بطريقة تدعو و
يشجع المتلقي على التفكير في طرق جديدة للتصرف ، بدلاً من ذلك

من الإيحاء بأنهم شموخ وهو أمر سيء للغاية لا يوجد شيء يمكنهم فعله حيال ذلك.

ساعدهم على فهمك

ليس من السهل الدخول في قصة شخص آخر. يكون الأمر صعبًا بشكل خاص عندما تكون المشكلات مشحونة عاطفيًا أو عندما تكون آرائك متجذرة في جيل مختلف أو ثقافة مؤسسية متباينة جذريًا. ستحتاج إلى مساعدتهم في فهمها. وسيحتاجون إلى مساعدتك في فهمك.

إذا شعرت بالإرهاق من القلق عند ترك أطفالك مع جليسة أطفال ، وقال زوجك إنه يجب عليك "تعلم الاسترخاء فقط" ، فيمكنك التعبير عن قلقك بعبارات قد يفهمها: "إنه مثل خوفك من الطيران. أنت تعرف كيف عندما أحاول أن أخبرك بعدم التراخي أثناء الإقلاع ، فليس له أي تأثير ، وفي الحقيقة يجعل الأمر أسوأ؟

حسنًا ، هذا هو نفس الشيء ."
وإدراك أن الأشخاص المختلفين يأخذون المعلومات بسرعات مختلفة وبطرق مختلفة.
على سبيل المثال ، بعض الناس موجهون نحو الحليف المرئي. بالنسبة لهم ، قد ترغب في استخدام الاستعارات المرئية والرجوع إلى الصور أو الرسوم البيانية في بيئة العمل. يفضل بعض الأشخاص الالتفاف حول المشكلة بأكملها أولاً ، ولا يمكنهم الاستماع إلى أي شيء آخر تقوله حتى يفعلوا ذلك. يحب الآخرون كل التفاصيل مقدمًا. انتبه لهذه الاختلافات.

اطلب منهم إعادة الصياغة مرة أخرى

تساعدك إعادة صياغة الشخص الآخر على التحقق من فهمك ومساعدته على معرفة أنك سمعت. يمكنك أن تطلب منهم أن يفعلوا نفس الشيء من أجلك: "دعني أتحقق لمعرفة ما إذا كنت واضحًا. هل تمانع في إعادة تشغيل ما سمعتني أقوله حتى الآن؟ "

اسأل كيف يرون ذلك بشكل مختلف -ولماذا

شرح قصتك بوضوح هو الخطوة الأولى نحو فهمك.
لكن لا تتوقع نجاحًا فوريًا. قد يستغرق الفهم الحقيقي بعضًا ذهابًا وإيابًا. إذا بدا الشخص الآخر محيرًا أو غير مقتنع بقصتك ، بدلاً من وضعها بقوة أكبر أو محاولة سردها بطريقة مختلفة ، اسأل كيف يرونها. على وجه الخصوص ، اسألهم كيف يرون الأمر بشكل مختلف.

هناك اتجاه شائع هو طلب الموافقة ، ربما لأنه مطمئن: "هل هذا منطقي؟" "ألا توافقين؟" لكن سؤال الشخص الآخر عن كيفية رؤيته بشكل مختلف يكون مفيدًا أكثر. إذا طلبت الموافقة ، فقد يحجم الناس عن مشاركة شكوكهم وتحفظاتهم. إنهم غير متأكدين مما إذا كنت تريد حقًا سماعهم.

يقولون ، "نعم ، أعتقد ذلك ،" لكنك لا تعرف ما إذا كانوا يفكرون بشكل متكرر ، "نعم ، بطريقة محدودة ومشوهة تشبهك تمامًا." إذا سألت صراحةً عن الكيفية التي يرون بها الأمر بشكل مختلف ، فمن المرجح أن تكتشف رد فعلهم الحقيقي. ثم يمكنك البدء في إجراء محادثة حقيقية.

...

يكمن سر التعبير القوي في إدراك أنك السلطة المطلقة عليك. أنت خبير في ما تعتقده ، وكيف تشعر ، ولماذا أتيت إلى هذا المكان. إذا كنت تعتقد ذلك أو تشعر به ، فيحق لك أن تقوله ، ولا يمكن لأحد أن يناقضك بشكل شرعي. ستقع في مشكلة فقط إذا حاولت تأكيد ما لم تكن الطرف الأخير بشأنه -من على حق ، ومن قصد ماذا ، وماذا حدث. تحدث بشكل كامل عن نطاق تجربتك وستكون واضحًا. تحدث عن نفسك ويمكنك التحدث بقوة.

11

حل المشاكل:
تولى القياده

قد يكون الشخص الذي تتحدث معه قد قرأ هذا الكتاب ويفهم كيفية المشاركة في محادثة تعليمية. لكن لا تفعل

الاعتماد عليه.

على الأرجح ، ستتحدث عن الفهم ، وسيتحدثون عن من هو على حق. ستتحدث عن المساهمة بينما هم عالقون في اللوم. سوف تنحني للخلف للاستماع والاعتراف بمشاعرهم ، وفي المقابل ستتعرض للهجوم والمقاطعة والحكم عليك.

أنت تبذل قصارى جهدك لتحسين الطريقة التي يتواصل بها كل منكما ؛ إنهم يبذلون قصارى جهدهم لضمان عدم حدوث تواصل بنّاء بينكما. قد يكون الأمر أنهم ما زالوا قلقين بشأن إلقاء اللوم عليهم ، أو لا يفهمون مصطلح المصطلح الذي تستخدمه. ربما لا يثقون بك وسلوكك الجديد بعد ، والذي يختلف بعد كل شيء عن آخر مرة أجريت فيها هذه المحادثة.

ماذا أفعل؟

مهارات قيادة المحادثة

إذا كانت محادثاتك ستصل إلى أي مكان ، فسيتعين عليك أخذ زمام المبادرة. هناك مجموعة من "الحركات" القوية التي يمكنك القيام بها أثناء المحادثة -إعادة صياغة والاستماع وتسمية

ديناميكي -يمكن أن يساعد في إبقاء المحادثة على المسار الصحيح ، سواء
كان الشخص الآخر متعاونًا أم لا.
عندما يتجه الشخص الآخر في اتجاه مدمر ، فإن إعادة الصياغة تعيد المحادثة إلى مسارها.
يسمح لك بالترجمة
عبارات غير مفيدة في عبارات مفيدة. الاستماع ليس فقط المهارة
يتيح لك الدخول إلى عالم الشخص الآخر ؛ إنه أيضًا أكثر الأشخاص منفردًا
خطوة قوية يمكنك القيام بها للحفاظ على المحادثة بناءة.
وتسمية الديناميكية مفيدة عندما تريد معالجة جانب متاعب من المحادثة. إنها استراتيجية جيدة
بشكل خاص إذا
يسيطر الشخص الآخر على المحادثة ويبدو أنه غير راغب
لاتباع قيادتك.

إعادة صياغة الإطار ، إعادة الإطار ، إعادة الإطار

إعادة الصياغة تعني أخذ جوهر ما يقوله الشخص الآخر
و "ترجمته" إلى مفاهيم أكثر فائدة -على وجه التحديد ،
مفاهيم من إطار المحادثات الثلاث. انت تمشي
في مسار جديد ودعوة الشخص الآخر للانضمام إليك. أنت تضيء الطريق.

دعنا نعود إلى الوضع بين ميغيل وسيدني من
الفصل .4تذكر أن سيدني تقود فريقًا من المهندسين على أ
مشروع في البرازيل. بعد مقاومة ميغيل لقيادتها في البداية
أصبح أكثر مؤيدي سيدني المتحمسين. لسوء حظ سيدني ،
يبدو أن حماس ميغيل قد تقدم إلى الاهتمام الرومانسي
كذلك. لقد اعتاد متابعتها في الجوار ، معربًا عن مقدار ذلك
يحب قضاء الوقت معها ودعوتها للمشي الهادئ
وحده على الشاطئ.

عندما تبتعد سيدني عن تركيزها على اللوم ، فإنها تكون شغوفًا برؤية الإشارات المختلطة
التي قد ترسلها إلى ميغيل. إنها تدرك أنها من خلال عدم التعبير عن عدم ارتياحها بشكل مباشر ،
فهي تساهم
للوضع. تقرر سيدني إثارة القضية مع ميغيل. هي
تعلم أنه لكي تكون المحادثة ناجحة ، فإنها ستنجح
أن تكون مثابرًا في إعادة صياغة المحادثة من اللوم إلى المساس. نلتقط الحوار جزئيًا في:

سيدني: كان يجب أن أتحدث عن هذا معك سابقًا ، ولهذا السبب من المهم حقًا بالنسبة لي أن نتحدث عنه الآن ...

ميغيل: بالطبع يجب أن تطرحه معي إذا كنت تشعر بعدم الارتياح! هذا هو سبب عدم ارتياحك. يجب أن يعرف قائد الفريق كيفية التعامل مع هذا بشكل أفضل.

سيدني: أعتقد أنني لم أفعل ، سواء كان ينبغي علي ذلك أم لا. من المنطقي بالنسبة لي أنه من خلال عدم طرحها ، ربما أكون قد فاقمت المشكلة. بدلاً من التركيز على من يقع اللوم على أحدنا ، أحاول معرفة كيف وصلنا إلى هذا المكان في المقام الأول. أعتقد أننا فعلنا - أو لم نفعل -بعض الأشياء التي جعلت الوضع أسوأ.

ميغيل: حسنًا ، أعتقد أن هذا الأمر برمته لأنك أمريكي. المرأة الأمريكية شديدة الحساسية تجاه هذه القضايا وتخلق مشاكل حيث لا توجد أي مشاكل.

سيدني: ربما يمكنني أن نتجادل طوال اليوم حول ما إذا كانت المرأة الأمريكية شديدة الحساسية أم لا. ربما يكون المهم هو أنك وأنا أتينا إلى هذا من وجهات نظر ثقافية مختلفة تمامًا. لذلك اعتبرت تعليقاتك موحية وغير مريحة ، وبدا أنك ترى أن تفاعلنا ليس في غير محله في علاقة العمل. هل هذا صحيح؟

ميغيل: هذا صحيح. بالنسبة لي ، ما فعلته كان طبيعيًا وليس ملف
صفقة كبيرة.

سيدني: عندما تقول "طبيعي" ، هل تقصد طبيعيًا لشخصين في علاقة مهنية فقط؟ أو هل تقصد أنه من الطبيعي أن يختار شخصان في علاقة مهنية متابعة شيء ما؟

ميغيل: أي منهما. يمكننا ندف بعضنا البعض. أستطيع أن أخبرك كم أنا معجب بك. إذا لم تكن مهتمًا ، يمكنك تثبيته. إذا كنت كذلك ، يمكنك الرد بالمثل. المشكلة هنا هي أنك تبالغ في رد فعلك ، وكان يجب عليك طرح هذا الأمر عاجلاً.

سيدني: كما قلت في البداية ، أتفق معك في أنه إذا كنت قد طرحته ، لكنا قد تجنبنا بعضًا من هذا. أعتقد أنني شعرت بالإحباط لأنني كنت أحاول تجاهل ذلك ، وأنت أصررت.

مثل عندما ظللت أرفض دعواتك لتناول مشروب في البار أو المشي على الشاطئ.

ميغيل: كما تعلم ، كانت هناك أوقات يمكنني أن أقول فيها أن هناك خطأ ما. أفترض أنه كان بإمكاني أن أسألك أيضًا إذا كانت الأمور على ما يرام ، أو إذا كنت قد أساءت إليك لسبب ما. وربما كان يجب أن نتحدث للتو عن توقعاتنا لبعضنا البعض مقدمًا ....

مع هذا البيان الأخير ، بدأ ميغيل أخيرًا في الشعور بالفرق بين المساهمة واللوم ، وبدأ يشعر بالراحة الكافية ليبدأ في الاعتراف بمساهمته الخاصة. ولكن للوصول إلى هذه النقطة ، كان على سيدني المثابرة في إعادة توجيهه بعيدًا عن اللوم.

يمكنك إعادة صياغة أي شيء

إعادة الصياغة تعمل على جميع الجبهات ؛ يمكنك إعادة صياغة أي شيء يقوله الشخص الآخر للانتقال نحو محادثة تعليمية. ضع في اعتبارك هذه الأمثلة:

يقولون: أنا على حق ، وليس هناك طريقتان حيال ذلك!

تعيد صياغة الإطار: أريد أن أتأكد من أنني أفهم وجهة نظرك. أنت تشعر بشدة حيال ذلك. أود أيضًا أن أشارك وجهة نظري حول الموقف.

يقولون: لقد جرحتني عن قصدا!

تعيد صياغة الإطار: أستطيع أن أرى أنك تشعر بالغضب حقًا مما فعلته ،

يمكنك إعادة صياغة الإطار

حقيقة قصص مختلفة

الاتهامات النوايا والأثر

اللوم المساهمة

الأحكام ، توصيف المشاعر

ما يحدث لهم

وهو ما يزعجني. لم تكن نيتي. هل يمكنك قول المزيد عن شعورك؟

يقولون: هذا كله ذنبك!
أعدت صياغة الموضوع: أنا متأكد من أنني ساهمت في المشكلة ؛ أعتقد أن كلانا لديه. بدلاً من التركيز على من يقع هذا الخطأ ، أود فقط أن ألقي نظرة على كيفية وصولنا إلى هنا -في ما يشيد به كل منا في الموقف.

يقولون: أنت أتعس شخص قابلته في حياتي.
تعيد صياغة الإطار: يبدو أنك تشعر بالسوء حقًا.

يقولون: أنا لست جارًا سيئًا!
أعدت صياغتك: أيها السماوات ، لا أعتقد أنك كذلك. وآمل أن لا تعتقد أنني جارة رديئة. أعتقد أننا نختلف بشأن كيفية التعامل مع هذا ، وأعتقد أن هذا أمر طبيعي جدًا بين الجيران الطيبين. السؤال هو ما إذا كان بإمكاننا العمل معًا لمعرفة كيفية معالجة كل من مخاوفنا.

بالطبع ، جملة واحدة من غير المرجح أن تفعل الحيلة ، ولكن هذه الأمثلة تعطيك فكرة من أين تبدأ. مثل سيدني ، ستحتاج إلى أن تكون مثابرًا ، ويجب أن تتوقع إعادة صياغة المحادثة باستمرار للمساعدة في إبقائها في مسار مثمر.

"أنت أنا" و

حركة إعادة الصياغة الثانية التي يمكنك إجراؤها هي من "إما / أو" إلى "و".
إذا كان الشخص الآخر يضع خيارًا بين ما تفكر فيه وما يفكر فيه ، بين ما تشعر به وما يشعر به ، يمكنك رفض هذا الاختيار بالانتقال إلى .And Stance

في الفصل السابق ، ألقينا نظرة على .Me-Me Andفيما يتعلق بإدارة المحادثة التفاعلية ، فإن هذا هو You-Me وهذا أمر بالغ الأهمية. هذا ليس "و" بداخلنا ، بل بيننا. إنه

الذي يقول ، "يمكنني الاستماع وفهم ما تريد قوله ،
ويمكنك الاستماع وفهم ما يجب أن أقوله ."
وجدت ستايسي You-Me ومفيدة في سعيها للعثور عليها
الأم المولودة. جادلت والدة ستايسي بالتبني ، جويس ، بأن ستايسي
كان من المؤكد أن البحث سيكون غير مثمر ومؤلما. تجنب ستايسي الانخراط في
جدال حول ما إذا كان هذا صحيحًا أم لا باستخدام "و" لتدعيم كلتا القصتين: "قد تكون على حق.
قد يكون هذا كل جهودي
لن أحضر أي شيء ، وحتى لو وجدتها ، فقد أكون مدببًا. قد لا تريد رؤيتي على الإطلاق. ولا يزال مهمًا
بالنسبة لي لمحاولة. إليكم السبب. . . . "
عندما قالت جويس ، "بعد كل ما فعلناه لأحبك ونربيك ،
ما الذي يمكن أن تحتاجه يمكن أن توفره أمك المولودة؟ "
ردت ستايسي ببعض Me-Me Ands و You-Me Ands. اذا هذا
تبدو معقدة ، فهي كذلك. وهذا هو السبب في أن استجابة ستايسي كانت منظمة وفعالة للغاية:
"يبدو أن بحثي صعب حقًا
أنت. أنت أفضل أم في العالم ، وأنا الأم الوحيدة التي سأفعلها
من أي وقت مضى. هذا لن يتغير. هذا صعب بالنسبة لي أيضًا ، لأنه من الصعب بالنسبة لي أن
أراك تشعر بالأذى مثل هذا -أحيانًا أنا
أعتقد أنني مجرد أنانية أو جاحد. في نفس الوقت لدي
الأسئلة التي أريد حقًا الإجابة عليها. آمل أن نواصل الحديث
حول ما يعنيه هذا لكل واحد منا عندما أبدأ في متابعة هذا. "ستايسي
كانت قادرة على إثبات نفسها دون إبطال قوة وأهمية مخاوف والدتها.

إنه دائمًا الوقت المناسب للاستماع

بغض النظر عن مدى براعتك في إعادة الصياغة ، فإن الشيء الوحيد الأكثر أهمية
القاعدة المتعلقة بإدارة التفاعل هي: لا يمكنك تحريك المحادثة في اتجاه أكثر إيجابية حتى يشعر
الشخص الآخر بأنه مسموع
ويفهم. ولن يشعروا بالاستماع والفهم حتى
لقد استمعت. عندما يصبح الشخص الآخر عاطفيًا للغاية ،
استمع واعترف. عندما يقولون نسختهم من القصة
النسخة الوحيدة المنطقية ، أعد صياغة ما تسمعه
وطرح عليهم بعض الأسئلة حول سبب اعتقادهم بذلك. إذا كانوا المستوى

الاتهامات الموجهة إليك ، قبل أن تدافع عن نفسك ، حاول أن تفهم
وجهة نظرهم.

كلما شعرت بالإرهاق أو عدم التأكد من كيفية المتابعة ، أعد عضوًا أن هذا هو الوقت
المناسب دائمًا للاستماع.

كن مثابرًا على الاستماع

غالبًا ما نفترض أن المستمع يلعب دورًا سلبيًا في المحادثة ، لكن هذا ليس صحيحًا بالضرورة.
يمكنك استخدام الاستماع إلى الحوار المباشر.

خذ بعين الاعتبار هذه المحادثة الهاتفية بين هاربريت وهاربريت
زوجة مونيشا. مونيشا هي مندوبة مبيعات لشركة صيدلانية كبيرة وتقضي وقتًا طويلاً في

طريق. تُبرز المسافة ما كان يمثل مشكلة متوترة طوال الوقت
علاقتهم.

مونيشا: حسنًا ، من الأفضل أن أنام قليلاً. لدي رسالة مسبقة كبيرة أول شيء في الصباح.

هاربريت: إذن أراك يوم الخميس؟
مونيشا: أجل ، ليلة الخميس. يجب أن أكون في المنزل
سبعة.

هاربريت: حسنًا ، نم ضيقًا. . . . [صمت] أحبك.
مونيشا: تصبحين على خير. أراك يوم الخميس.

توقف Harpreet عن العمل متألمًا ومحبطًا. "لم تخبرني بذلك أبدًا
يشكو. "كلما أطرحها ، ستقول
شيء مثل ، "أنت تعلم أنني أحبك ، فلماذا علي أن أقول كل شيء
الوقت؟" "

من الواضح أن هذه المسألة مهمة لهاربريت. ومن أجل هذا الابن الحقيقي ، من المنطقي
أنه يجب أن يثابر على تربيته
مونيشا. يعتقد الكثير من الناس أن المثابرة تعني التأكيد
وجهة نظرك -بعبارة أخرى ، يجب على Harpreet أن يكرر نفسه فقط.
لكن هذا لا يعمل.

عليك أن تجد طريقة لتكون مثابرًا ، بينما تتذكر ذلك

أنت في محادثة ثنائية الاتجاه. المثابرة في محادثة صعبة تعني الاستمرار في الاهتمام بسماع الآخر

وجهات نظر الشخص كما أنت في تأكيد وجهة نظرك.
في التفكير من خلال المحادثات الثلاثة ، بدأت هاربريت في ذلك
كن فضوليًا لمعرفة سبب رد فعل مونيشا بالطريقة التي تعاملت بها. في اليوم التالي
في المحادثة ، قرر هاربريت أن هدفه كان الاستماع بشكل أساسي ،
اطرح الأسئلة وحاول أن تفهم كيف مرت مونيشا بهذا الأمر
القضية.

هاربريت: عندما أقول إنني أحبك ، ما رأيك؟
مونيشا: أفكر ، "حسنًا ، إنه ينتظرني لأرده
له." لذلك يجعلني لا أريد أن أقول ذلك بعد ذلك ، لأنني
تشعر بالضغط عليه. علاوة على ذلك ، أنت تعلم أنني أحبك.
هاربريت: أحيانًا أشعر بالثقة في أنك تحبني. ولكن
في بعض الأحيان أشعر أنني أقل ثقة. عندما تقول إنني أعرف ، كيف
هل تعتقد أنني سأعرف؟
مونيشا: حسنًا ، ما زلت معك ، أليس كذلك؟
هاربريت: هذا مستوى منخفض جدًا! الى جانب والدي
بقوا معًا لسنوات بعد أن توقفوا عن حب بعضهم البعض.
ربما لهذا السبب أشعر أحيانًا بالتوتر حيال هذا ....
مونيشا: هممم. أعتقد أن لدي تجربة معاكسة. لي
كان الآباء مجانين لبعضهم البعض ، وكانوا يقولون دائمًا
هذه الأشياء السخيفة التي أمامنا. اعتقدت أنه كان محرجا. يبدو أنك إذا كنتما تحبان بعضكما
البعض فلا تحبين بعضكما البعض
يجب أن أقولها طوال الوقت. يمكنك فقط إظهارها.
هاربريت: أريها كيف؟
مونيشا: لا أعرف ، مثل أن أكون لطيفًا مع بعضنا البعض. يحب
عندما تركت كل شيء وسافرت إلى فينكس في نهاية الأسبوع ، كانت والدتك مريضة. لقد فعلت
ذلك لأنني كنت أعرف مدى صعوبة ذلك
كان من أجلك ، وأردت أن أكون هناك للمساعدة ....

هاربريت ومونيشا لديهما بعض المسافة لقطعها. ولكن ببساطة من خلال الاستماع إلى الردود والحجج للمشاعر والقصص ، تساعدهم Harpreet في الحصول على مزيد من الاهتمام والمحادثة البناءة حول موضوع صعب لكليهما.

قم بتسمية الديناميكي: اجعل المشكلة صريحة

تتضمن إعادة الصياغة والاستماع قيادة المحادثة في الاتجاه الذي تريده. هذه الأدوات قوية ، ومعظم محادثاتك ستستدعي كليهما. في بعض الأحيان ، رغم ذلك ، فهي لا تكفي. بغض النظر عن مدى حسن استماعك ، بغض النظر عن عدد المرات التي تعيد صياغة التأطير ، سيستمر الشخص الآخر في مقاطعتك أو مهاجمتك أو طردك. في كل مرة تبدأ في الوصول إلى مكان ما ، يكون لديهم سبب آخر يجعل المشكلة ليست مشكلة بعد كل شيء. أو ربما يتصرفون بالضيق ، لكن في كل مرة تسأل عن ذلك ، يقولون ، "لا ، لا ، أنا بخير. أنا لست مستاء على الإطلاق ."

في مثل هذه الأوقات ، يمكن أن تساعد تسمية الديناميكية. تضع على الطاولة كموضوع للنقاش ما تراه يحدث في المحادثة نفسها. بمعنى ما ، أنت تتصرف بصفتك "طبيب المحادثة" الخاص بك ، حيث تقوم بتشخيص المشكلة ووصف طريقة للعودة إلى الصحة. يبدو هذا النوع من التشخيصات والاقتراحات كما يلي:

لقد لاحظت أن الوقت ينفد عندما نبدأ في الحديث عن هذا الأمر. ربما يجب أن نخصص ساعة يمكننا فيها التركيز حقًا على هذا ومعالجته بعد ذلك.

لقد حاولت أن أقول ما كنت أفكر فيه ثلاث مرات الآن ، وفي كل مرة تبدأ في التحدث معي. لا أعرف ما إذا كنت تدرك حدوث ذلك ، لكنني أجده محبطًا. إذا كان هناك شيء مهم حول ما تقوله ولا أفهمه ، يرجى مشاركته. وبعد ذلك أريد أن أكون قادرًا على إنهاء ما أقوله.

هذا ما ألاحظه. أسألك إذا كنت تشعر بالأذى بسبب ما قلته ، فتقول: "لا ، لا ، لا ، بالطبع لا. لم اكن مثل هذا السخص." لكنك بعد ذلك تستمر في التصرف تجاهي بطرق يتصرف بها الناس عندما يتعرضون للأذى أو الغضب مني. على الأقل هكذا أرى هذا. يبدو لي أن أفضل شيء أفعله هو محاولة اكتشاف ما أفعله والذي قد يكون مزعجًا لك. خلاف ذلك ، لا أعتقد أننا ذاهبون إلى أي مكان.

انتظر ثانية. عدة مرات الآن ، عندما قلت الأشياء التي تهمني ، كنت غاضبًا جدًا لدرجة أنني كنت

تشعر بأنها مهددة. لا أعرف ما الذي يسبب ردك. إذا كنت منزعج ، أنا مهتم بمعرفة السبب. إذا كنت تحاول تخويفي لتغيير رأيي ، لن ينجح الأمر. انا حقا اريد ان اعرف ما الذي يزعجك ، وأريدنا أن نجد طريقة للتحدث عنه لا أشعر بالخوف بالنسبة لي.

يمكن أن تكون تسمية الديناميكية بينكما مفيدة للغاية تنقية الهواء. إنه يرسم ما يفكر فيه كل منكما ويشعر به حقًا ولكن لا يقوله على الطاولة للمناقشة الصادقة. ويمكن التوقف عن التفاعلات المحبطة في مساراتهم ؛ غالبًا ما يكون الشخص الآخر لا تدرك أنهم يفعلون شيئًا يزعجك. ومع ذلك ، فإنه يأخذ المحادثة من الجوهر ، وفي بعض الأحيان ، يمكن أن يؤدي إلى تصعيد التوتر. لذا من المحتمل تسمية الديناميكية من الأفضل التفكير في شيء يجب تجربته عندما لا يعمل أي شيء آخر.

ماذا الآن؟ ابدأ في حل المشكلات

غالبًا ما يتم فرز المحادثات الثلاثة وإحضارها إلى نور قلب الموضوع لكل شخص يزيل المشاكل بينكما. لكن ليس دائما. لقد قطعت شوطًا طويلاً في الفهم قصص بعضهم البعض ، وفك تشابك ما حدث. لديك رهان كبير على المشاعر التي ينطوي عليها الأمر. لكن في نهاية اليوم ، ما زلت بحاجة إلى تحديد كيفية المضي قدمًا معًا ، وقد لا توافق على ذلك كيف يتم فعل ذلك.

هذا هو الوقت المناسب لحل المشاكل. في الأساس ، يتكون حل المشكلات من جمع المعلومات واختبار تصوراتك ، وخلق خيارات تلبي الاهتمامات الأساسية لكلا الجانبين ،

وحيث لا يمكنك ، محاولة إيجاد طرق عادلة لحل الاختلاف.

يستغرق الاتفاق شخصين

تتطلب المحادثات الصعبة قدرًا معينًا من التنازلات و التوافق المتبادل مع احتياجات الآخرين. إذا وجدت صعوبة في حل المشكلات وتسبب القلق ، فقد يكون ذلك بسبب أنك منخرط

متهمون في إقناعهم. أولئك الذين تم القبض عليهم في هذا الفخ يكافحون مثل سمكة على خطاف ، في محاولة يائسة لتلبية المطالب التي تبدو نهمة للآخر والتوصل إلى اتفاق معقول حول كيفية المضي قدمًا. ولا عجب. يمنح هذا الإطار الجانب الآخر للسيطرة على - Talحتى وما لم يرضوا ، يجب أن تستمر في النضال.

إن وصف النمط بهذه الطريقة يسلط الضوء على عيبه: هناك شخصان متورطان ، ولن يكون هناك اتفاق ما لم يتفق كلاهما.
لا تحتاج إلى إقناعهم أكثر ولا أقل مما يحتاجون إليه لإقناعك. وبالتالي ، لديك دائمًا خيار قلب الطاولة ، ودعوتهم لإقناعك والإصرار على فعل ذلك. طالما أنك منفتح على الإقناع ، ومستعدًا ، إذا لزم الأمر للغاية ، للعيش بدون اتفاق ، يمكنك القيام بذلك بحزم كما تريد: "أنا أتفهم أنك مصمم على مراجعة مقالتك هذا الأسبوع ، و ما زلت غير مقتنع بضرورة قضاء إجازتي في القيام بذلك ."

بالنسبة لكثير من الناس ، فإن إدراك أنهم ليسوا مضطرين للموافقة يجلب شعورًا بالتحرر والراحة والتمكين.

اجمع المعلومات واختبر تصوراتك

كان هنري قد خطط لعطلة نهاية الأسبوع هذه مع الأصدقاء منذ أشهر. عمل لساعات إضافية طوال الأسبوع في إنهاء العروض الجديدة وجداول العمل. كان صباح يوم الجمعة عندما قام رئيس هنري ، روزاريو ، بمرافقته في الغرفة الخلفية.

"هانك ، لدي مشاكل كبيرة مع هذا المورد. وأوضحت أن علينا أن نحدد الأمر خلال عطلة نهاية الأسبوع ، حتى نكون على يقين من أن لدينا مخزونًا للتعامل مع اندفاع العطلة الشهر المقبل. "أنا آسف حقًا ، لأنني أعلم أن لديك خططًا في نهاية هذا الأسبوع. لكني أريدك أن تبقى. أنا متأكد من أنه يمكنك إعادة الجدولة مع أصدقائك ، أليس كذلك؟ "

اقترح صياغة اختبار. بدلًا من أن ينفجر أو يجادل ، قرر هنري معرفة المزيد عن سبب قلق روزاريو. عندما قام هنري وروزاريو بفرز قصصهم ، اكتشفوا أن لديهم افتراضات مختلفة حول علاقتهم بـ

المورد المعني. يعتقد هنري أنه حتى لو واجهوا مشاكل على الطريق ، فإن المورد سيعمل معهم لتسريع حل مشاكلهم

طلب بين عشية وضحاها. لقد مرت روزاريو بالكثير من التجارب السيئة معها

على الموردين على مر السنين الاعتقاد بأن أي شيء آخر غير تصحيحه في المرة الأولى سيضمن أن العطلات ستذهب
بسلاسة.
غالبًا ما تكون وجهات النظر المتباينة متجذرة في واحدة أو أكثر من الافتراضات المتضاربة مثل الملخصات أو الفرضيات. إذا كان من الممكن تحديدها ، فيمكنك مناقشة ما يمكن أن يشكل اختبارًا عادلًا للافتراضات
صالحة تجريبيا ، أو إلى أي مدى هي صالحة. اقترح هنري ذلك
يتصلون بالمورد ويسألون عن توفر المخزون فيه
السؤال ، وما إذا كان شخص ما على استعداد للعمل معهم
إذا واجهوا مشاكل في الأسابيع المقبلة. أرادت روزاريو ذلك
تأكد من أنهم طرحوا سلسلة من أسئلة ماذا لو وأنشأوا ملف
علاقة شخصية مع شخص على الطرف الآخر يمكن أن يأخذ
مسؤولية إنجاحها. أن تكون مقنعًا ، بالطبع ، مثل
يحتاج الاختبار إلى إرضاء الطرفين بأنه عادل وكاف.

قل ما لا يزال مفقودًا. بينما تكافح مع الاقتباسات والاستنتاجات المتضاربة ، يحتاج كل واحد منكم أن يقول بشكل لا لبس فيه
حيث لا تزال قصة الشخص الآخر غير منطقية بالنسبة لك. مثلك
اتبع تفكيرهم ، ما ينقصهم من شأنه أن يجعل نسختهم
منطقي؟ لذلك قد يقول هنري ، "أعتقد أنني أفهم الآن لماذا
تسببت مشاكل الأسهم في خسارة المال العام الماضي. لا يبدو أن
نحتاج إلى حلها مبكرًا. ومع ذلك ، لدينا الآن ثلاثون يومًا
السبق في حل المشكلة ، لذلك أنا لا أفهم لماذا ستحدث نهاية الأسبوع الفرق ."

قل ما سيقنعك. الانفتاح على الإقناع هو أ
موقف قوي. يسمح لك أن تكون صادقًا وحازمًا
آرائك الحالية ، والاستماع إلى آرائهم. "بناءً على فهمي ، يبدو لي أن مساعد مديري ، بيل ، تلقى التدريب
إجراء الجرد في نهاية هذا الأسبوع ، مما يمنحني السبق في حل المشكلة
الاسبوع المقبل. هل فهمك مختلف؟ ربما لديك مخاوف بشأن بيل من شأنها أن تكون مقنعة لي
".

اسأل ماذا (إذا كان أي شيء) سيقنعهم. "لقد قدمت عددًا من الأسباب التي تبدو لي وجيهة لماذا ليس من المنطقي بالنسبة لي إلغاء خططي والعمل في نهاية هذا الأسبوع. ومع ذلك فأنت مصرة على أن أبقى. هل هناك سبب لم أسمعه؟ إذا لم يكن الأمر كذلك ، فأنا أتساءل عما إذا كان هناك أي شيء يمكنني قوله يقنعك بخلاف ذلك ، وإذا كان الأمر كذلك ، فماذا سيكون؟ "

اطلب مشورتهم. "ساعدني في فهم ما ستشعر به وكيف يمكن أن تفكر في الموقف ، إذا كنت في حذائي. ماذا كنت ستفعل؟ لماذا ا؟ هل يمكنك أن تتخيل طريقة للبقاء لا تؤدي في النهاية إلى زيادة احتمالية حدوث شيء كهذا مرة أخرى؟ "

كانت تجربتنا أن الأشخاص الذين يفهمون أن كل إقناع يجب أن يكون طريقًا باتجاهين نادرًا ما يجدون أنفسهم في مثل هذه المواقف. تكسبهم سمعتهم بأنهم لا يتمتعون بالسيطرة احترامًا عامًا ونطاقًا أوسع من أولئك الذين قد يميلون إلى محاولة الاستفادة.

خيارات الاختراع

دعنا نعود إلى جيرانك مع الكلب الذي ينبح. عندما تثير المشكلة أخيرًا ، تعلم أنهم يشعرون أن نباح الكلب مهم لأسباب أمنية ، وأن سبب تركه بالخارج ليلًا هو أنهم يخشون أنه قد يؤذي الطفل الجديد (الذي يعشقه). هذا منطقي بالنسبة لك ، ومع ذلك فأنت قادر على مشاركة مدى إحباطك وإرهاقك لأن تظل مستيقظًا. عندما يحين الوقت لمعرفة ما يجب فعله حيال ذلك ، قد تتعثر. إجابتك (تخلص من الكلب) ليست جذابة بالنسبة لهم ، وإجابتهم (ارتداء سدادات الأذن أو إغلاق النوافذ) تبدو سخيفة بالنسبة لك.

العديد من المواقف الصعبة قابلة للحلول الإبداعية التي تلبي معظم احتياجات الجميع ، ولكنها قد لا تكون واضحة وقد تتطلب بعض الجهد لإيجادها. هذا يستدعي العصف الذهني المشترك. "أتساءل عما إذا كان بإمكاننا العمل لإيجاد طريقة إبداعية للقاء

كلا المصالح هنا. ماذا تعتقد؟ هل أنت على استعداد للمحاولة؟ "احتمال
هي ، المثابرة ستؤتي ثمارها.
قد ينتج عن العصف الذهني بعض الأفكار المفيدة. على سبيل المثال ، ملف
قد يقضي الابن وقتًا مع كلب الجيران حتى يحصل الكلب
مزيد من التمرين والانتباه خلال هذه الفترة المزدحمة مع الجديد
طفل. قد يلبي هذا أيضًا بعض اهتمامات ابنك في الحصول على
كلب خاص به. أو قد يقرر جيرانك شراء كلب آخر
احتفظ بأول شركة ، أو إحضار الكلب إلى الداخل بعد الساعة 10مساءً
وأغلق باب غرفة الطفل. أو ربما سيطلبون منك ذلك
اتصل عندما يبدأ النباح في مضايقتك ، حتى يتمكنوا من معالجة ملف
مشكلة على الفور ولا تقضي ليلة أخرى بلا نوم.
ما هو أكثر أهمية هو أن يدرك كلاكما أنه إذا كنت كذلك
ستواصل العيش في المنزل المجاور ، فأنت بحاجة إلى العمل معًا للعثور عليه
حل يرضي الجميع -أنت وهم والكلب.

اسأل ما هي المعايير التي يجب أن تطبق

بشكل عام أفضل طريقة لإدارة الصراع بطريقة تحمي أ
العلاقة هي البحث عن معايير أو مبادئ عادلة لتوجيه الحل ، بدلاً من محاولة مساومة أو تخويف
الآخر لكل ابن. إذا لم تتمكن من إيجاد طريقة إبداعية لحل المشكلة ، اسأل ماذا

ينبغي تطبيق معايير الإنصاف ، ولماذا. في حالة الكلب
قد يكون هناك تشريع محلي يتعلق بالضوضاء ، أو طريقة
اعتاد مالكو الكلاب الآخرون في الحي على الاحتفاظ بكلابهم
كلاب هادئة. تقدم الصناعة أو الممارسات المحلية والسوابق القانونية والمبادئ الأخلاقية طرقًا
لتسوية الأمر دون أن يضطر أي شخص إلى التراجع أو فقدان ماء الوجه.

بالطبع ، ليست كل المعايير مقنعة بنفس القدر. بعض سوف
تبدو أكثر مباشرة في النقطة ، أو مقبولة على نطاق واسع ، أو أكثر صلة على الفور من حيث
الوقت ، أو المكان ، أو الظرف. هذا واحد
المزيد من الموضوعات للمناقشة بينما تستكشف الإنصاف النسبي لمعايير مختلفة.

مبدأ الرعاية المتبادلة. أحد العوامل الديناميكية التي يجب تذكرها في هذه المرحلة من
المحادثة الصعبة هو الميل الذي نمتلكه جميعًا

للاعتقاد بأن طريقتنا في فعل الأشياء هي الطريقة "الصحيحة". يمكن أن يقودنا هذا إلى أن نعزو المشكلة إلى شيء خاطئ في "ما هي عليه" ، واقتراح "حل" يتلخص في القيام بذلك على طريقتنا: "إذا كنت ستتغير فقط ، فلن تكون هناك مشكلة. "

الإحباط مفهوم ، لكن الحجة ليست مقتنعة. كل من التحدي والتوابل في العلاقات يكمن في الاختلافات بين الناس. الإحباط العرضي هو ثمن القبول.

وكما لاحظنا ، لن تدوم أي علاقة إذا استسلم أحد الطرفين للآخر دائمًا. عادةً ما يتطلب الحل الجيد من كل طرف أن يتكيف إلى حد ما مع اختلافات الطرف الآخر ، أو ربما يرد بالمثل - الذهاب في اتجاه واحد في بعض القضايا والعكس في اتجاه آخر. هذا هو مبدأ الرعاية المتبادلة.

إذا كنت لا تزال غير قادر على الموافقة ، ففكر في البدائل الخاصة بك

لا يمكن حل كل صراع بالاتفاق المتبادل. في بعض الأحيان ، حتى بعد التواصل الماهر للغاية ، ستفشل أنت والشخص الآخر ببساطة في التوصل إلى خيار يناسبكما.

ثم تواجه قرارًا: هل يجب أن تقبل أقل مما تريد ، أم يجب أن تقبل عواقب عدم الموافقة؟

دعنا نعود إلى هنري وروزاريو. روزاريو هي الرئيسة.
هنري موظف ثمين. إذا لم يتمكنوا من التوصل إلى حل لمشكلة ما إذا كان هنري سيعمل في عطلة نهاية الأسبوع ، فسيواجه كل منهم بعض الخيارات. يحتاج كل منهم إلى التفكير فيما سيفعلونه إذا لم يتمكنوا من التوصل إلى حل معًا.

إذا كنت ستغادر دون موافقة ، فأنت بحاجة إلى شيئين. أولاً ، عليك أن تشرح سبب رحيلك. ما هي الأمور والمخاوف التي لم تستوفها الحلول التي كنت تناقشها؟ لنتخيل أن هنري قرر أن يأخذ عطلة نهاية الأسبوع على الرغم من إصرار روزاريو المستمر على البقاء. بدلاً من مجرد التهرب ، يجب أن يكون هنري واضحًا بشأن مشاعره واهتماماته وخياراته.

قد يقول ، "روزاريو ، أنا آسف حقًا. أريد بشدة أن أكون موظفًا جيدًا ، وأن أساعد عندما أستطيع ذلك. في العادة ، يسعدني العمل في عطلات نهاية الأسبوع والليالي -أتمنى أن تكون قد رأيت ذلك في الماضي. إنها ببساطة مسألة إشعار. أشعر بالسوء حيال تركك في هذا الموقف ؛

في الوقت نفسه ، هذه الخطط مهمة حقًا بالنسبة لي ، وقد أعطيتها
لك الكثير من الإشعارات وعملت بجد طوال الأسبوع حتى أتمكن من الذهاب
بعيد. لذلك أنا لا أحب الاختيار ، ولكن مع الاختيار ، سأذهب. "

الآن هنري بحاجة إلى الشيء الثاني: الاستعداد لقبول
الآثار. قد يعود يوم الاثنين ليجد أنه لم يعد
لديه عمل. إذا كان يستطيع التعايش مع ذلك ، أو بالفعل يفضل ذلك ، ثم الذهاب
مع أصدقائه أمر منطقي. وفي كثير من الأحيان ، قد يعود إلى
تجد روزاريو غير سعيدة وأكثر احترامًا له وله
زمن. ربما ستعتذر أو تطلب التحدث عن كيفية القيام بذلك
تجنب مثل هذه المواقف في المستقبل.

إذا لم يستطع هنري التعايش مع احتمال فقدان وظيفته ، فعندئذٍ
أفضل خيار هو على الأرجح العمل في عطلة نهاية الأسبوع. سيشعر بخيبة أمل
أنه لم يتمكن من قضاء الوقت مع أصدقائه ، لكنه سيعرف أنه تعامل مع المحادثة بمهارة واتخذ
قرارًا حكيمًا في النهاية.

تأخذ وقت

أصعب المحادثات ، في الواقع ، ليست محادثة واحدة. إنها سلسلة من التبادلات والاستكشافات
التي تحدث
متأخر , بعد فوات الوقت. بافتراض أن هنري وروزاريو يعملان على حل هذا الأمر
الوقت ، سيكون هناك الكثير من القضايا الأخرى التي تنشأ بينهما.
ستستمر مطالب العمل في الارتفاع ، وسيتعين عليهم العمل للحصول على طرق لموازنة ذلك
مع وسائل التخفيف الشخصية لهنري. مايكل وجاك الصديقان يتجادلان حول الكتيب

في الفصل الأول ، سيحتاجون إلى إيجاد طرق لإصلاح صداقتهم ، والتأمل فيما إذا كان ينبغي
العمل معًا في المستقبل وكيفية ذلك. أنت و
سيتعين على الجيران تجربة جعل ابنك يعتني بالكلب ، أو السماح للكلب بالداخل ليلاً ، ومعرفة
كيف ستسير الأمور. ومع ذلك ،
يجب أن تجري محادثات متابعة لتسجيل الوصول ، وإذا لزم الأمر ، فابحث عن طرق جديدة
للتعامل مع الأمر.

12

وضع كل شيء معا

يود جاك أن يأخذ صدعًا آخر في محادثة مع مايكل.

"اعتقدت أنه بمجرد إخراج الكتيب من الطريق ، ستستقر الأمور بيننا" ، يشرح. لكن بعد أشهر ، ظل Mi chaelبعيدًا وأصبحت الصداقة محرجة. يعرف جاك أنه يجب عليه التحدث إلى مايكل ، لكن عن ماذا؟ يعتقد جاك أن المحصلة النهائية هي أن مايكل كان مجرد أحمق.

الخطوة الأولى: استعد من خلال السير في ملف ثلاث حوارات

استعدادًا لمحادثته ، جلس جاك وسار بنفسه خلال المحادثات الثلاثة ، وقام بتدوين ملاحظات لنفسه حول كيفية رؤية مايكل للأشياء ، وما الذي أشاد به كل منهم بالمشكلة (نسخة مختصرة من ملاحظات جاك موجودة في ص .(218.على طول الطريق ، قام جاك ببعض الاكتشافات. لقد أدرك أن مايكل ربما لم يكن يعلم أن جاك قد وضع أشياء أخرى جانبًا وعمل طوال الليل. لا يعرف جاك حقًا ما إذا كان مايكل قصد تخويفه. لقد رأى الطرق التي ساهم بها في المشكلة من خلال عدم إثارة مشاعره مع مايكل في ذلك الوقت ، أو بمجرد الانتهاء من الكتيب.

عزز هذا تصميم جاك على تغيير هذه المساهمة ورفع مشاعره الآن. "إعادة التفكير في افتراضاتي حول ماذا

ملاحظات إعداد جاك

ماذا حدث؟		
قصص متعددةالإسهام	التأثير / النية	
ماذا ساهمت في المشكلة؟ لم أخبر مايكل أنني كنت مستاءً في ذلك الوقت أو لاحقًا. لقد ارتكبت الخطأ. لم أطرح على (م) المزيد من الأسئلة لفهم مأزقه. ماذا ساهم؟ لم يكتشف مايكل الخطأ أيضًا. لم يتصل في وقت سابق ، لذلك كانت مهمة مستعجلة. ظل يسأل ، "هل ستعيدها؟ نعم ام لا؟" التي شعرت بالبلطجة.	نواياي: ساعد صديق. قم بعمل جيد. أقنع م. أن الخطأ لم يكن مشكلة كبيرة (!) التأثير علي: شعر بالتخويف. غير مقدر. محبط. نوايا م. احصل على الكتيب بسرعة. تأكد من أنه صحيح؟ تخيفني؟ التأثير على M؟ محبط؟ خائب الامل؟ في مأزق مع العميل؟	ما قصتي؟ لقد قطعت عملاً هامًا لأقدم خدمة لصديق ، ثم بالغ في رد فعله على خطأ بسيط ، وقام بتخويفي لإعادة الوظيفة بأكملها. لم أتلقَ شكراً ، ولم يتحمل (م.) مسؤولية التوقيع عليه. ما قصته؟ كان مايكل يعتمد علي لفهم الأمر بشكل صحيح ، وقد خذلتُه. ثم جادلت معه حول هذا الموضوع بدلاً من تصحيحه. همم. هذا له بعض الحقيقة في ذلك.

قضايا الهوية	مشاعر
كيف ما حدث يهدد هويتي؟	ما هي المشاعر الكامنة وراء صفاتي وأحكامي؟
ييكيس! ربما يكون لهذا علاقة كبيرة بهويتي ، غالبًا لأنني أعتبر نفسي منشد الكمال. من الصعب قبول أنني تركت مثل هذا الخطأ السخيف يفلت من قبلي.	غاضب محبط محبط لأن هذا لم يتم بسلاسة ، وأن مايكل وظف شخصًا آخر.
وأكثر من ذلك ، أتمنى لو كنت قد تعاملت مع محادثتنا بشكل أفضل. عادةً ما أجيد هذه الأشياء -إدارة مشاكل العميل.	جرح مذنب -أتمنى لو تعاملت مع هذا بشكل أفضل.
والآن لدي أسوأ ما في العالمين. لم ألتزم بنفسي ، وما زلت أفقد مايكل كعميل وكصديق على أي حال.	محرج / خجول -يا له من خطأ غبي! تقديرًا لدعم مايكل في الماضي. من المحزن أن صداقتنا سقطت على جانب الطريق.

نجحت في زعزعة ثقتي بأنني كنت على حق وأن المشكلة هنا هي مايكل ، "يقول جاك. "ربما كان أكبر شيء أدركته هو أنني لم أفهم حقًا هذا الشيء على الإطلاق من منظور مايكل. أنا على استعداد للمحاولة ."

قد يبدو هز ثقتك طريقة مضحكة للاستعداد للمحادثة. ولكن نتيجة لذلك ، أصبح جاك أكثر انفتاحًا لسماع ما يقوله مايكل ، وأكثر فضولًا بشأن معرفة ما لا يعرفه (مثل نوايا مايكل ، أو ما يعتقد مايكل أن جاك قد ساهم فيه). وبمعنى مهم ، فإن جاك أكثر ثقة.

لقد ساعده قبول دوره في المشكلة على الشعور بأنه أكثر تماسكًا وليس أقل. في حين أنه لم يعد متأكدًا من أن قصته "صحيحة" وأن قصة مايكل "خاطئة" ، إلا أن جاك متأكد تمامًا من أن كل قصة من قصصهم مهمة.

الخطوة الثانية: تحقق من أغراضك و تقرر رفعها

الأهم من ذلك ، يشعر جاك بمزيد من الأمان من أن إثارة هذه المشكلات أمر جيد للمحاولة بغض النظر عن رد فعل مايكل. "في البداية ، عندما فكرت في إثارة هذه القضية مرة أخرى ، فكرت ،" حسنًا ، ماذا لو اعتقدت Mi chael أنها ليست مهمة ، أو أنها تخلصت منها فقط؟ ثم سأشعر بالحماقة ، أو كأنني فشلت. لقد لعبت بفكرة عدم إثارة الأشياء ، لكنني كنت سأهرب بدلاً من اتخاذ قرار واضح بالرأس للتخلي عن الأمر.

"لذلك أردت رفعه ، لكنني كنت متوترة. ثم تذكرت النصيحة بشأن عدم محاولة السيطرة على رد فعل الشخص الآخر. أنا أثيره لأنني أعتقد أنه مهم ، وسأفعل ذلك بأفضل ما يمكنني ، وإذا لم يكن مايكل مهتمًا بالحديث ، أو إذا لم يكن منفتحًا ، حسنًا ، على الأقل حاولت ، ويمكنني أن أشعر بالرضا لأنني تمسكت بنفسي ."

أدناه ، نقدم أجزاء من المحادثة بين جاك ومايكل كما قد يحدث بشكل واقعي -مع اختلاف واحد: لوضع ما يقوم به جاك بشكل جيد وأقل راحة ، نمنحه مستشارًا لتدريبه عندما يواجه مشكلة . سنمنح جاك الفرصة للبدء والتوقف ، والبدء من جديد إذا لم تكن الأمور تسير على ما يرام.

الخطوة الثالثة: ابدأ من القصة الثالثة

أدناه ، محاولة جاك الأولى للبدء ، والنتيجة.

جاك: اسمع ، مايكل ، قل ما شئت ، لكن المشكلة في هذا الكتيب المالي كانت أنه بعد كل العمل الذي قمت به ، عاملتني معاملة سيئة ، وأنت تعرف ذلك!

مايكل: كانت المشكلة في هذا المشروع هي أنني كنت أمتلك حكمًا سيئًا لاستخدامك في المقام الأول. لن أرتكب هذا الخطأ مرة أخرى!

....

جاك: حسنًا ، قص. هذا لا يسير على ما يرام.
المدرب: ما الخطأ الذي حدث؟
جاك: لا أعرف. لم يتفاعل بشكل جيد.
المدرب: لاحظ أنك بدأت المحادثة من الداخل
قصتك.
جاك: كان يجب أن أبدأ من القصة الثالثة. هذا صحيح.
سأبدأ من جديد.

....

جاك: مايكل ، لقد كنت أفكر كثيرًا فيما حدث بيننا في الكتيب المالي. لقد وجدت التجربة محبطة ، وأظن أنك فعلت ذلك أيضًا. أكثر ما يقلق البعض بالنسبة لي هو أنه يبدو أنه أثر على صداقتنا. أتساءل عما إذا كان بإمكاننا التحدث عن ذلك؟ أود أن أفهم بشكل أفضل ما كان يحدث لك ، وكيف شعرت حيال العمل معًا ، وأود أيضًا أن أشارك ما وجدته مزعجًا.

مايكل: حسنًا ، جاك ، المشكلة هي أنك لا تهتم بما يكفي ، ومن ثم لا يمكنك الاعتراف بذلك عندما ترتكب خطأ. لقد جعلني غاضبًا حقًا عندما بدأت في صنع

أعذار.

....

جاك: حسنًا ، إنه يهاجمني. اعتقدت أنه إذا بدأت من القصة الثالثة فمن المفترض أن يكون أجمل.
المدرب: حسنًا ، رد فعل مايكل لم يكن مواجهًا كما كان في محاولتك الأولى. لقد بدأت بالفعل بداية جيدة. لقد قمت بعمل رائع في البداية من القصة الثالثة. تذكر ، المثابرة. لن يفهم مايكل على الفور أنك تحاول إجراء محادثة تعليمية. عليك أن تكون مستعدًا له ليكون دفاعيًا.

جاك: وقل ماذا لو هاجمني؟
المدرب: لقد دخل قصته بالفعل. أفضل شيء يمكنك القيام به للمحادثة هو الاستماع من موقف فضول حقيقي ، وطرح الأسئلة ، وإيلاء اهتمام خاص للمشاعر الكامنة وراء الكلمات.

الخطوة الرابعة: اكتشف قصتهم وقصتك

جاك: هل شعرت بأني أختلق الأعذار؟ قل المزيد عن ذلك.
مايكل: الحقيقة ، جاك ، ما كان يجب أن تجادلني حول الرسم البياني. يجب أن تكون قد أعدت تصميم الكتيب للتو.

جاك: لذا كان تفكيرك أنه منذ أن كان الرسم البياني معطلاً ، كان الأمر متروكًا لي لتصحيحه وإعادة طباعة الكتيبات. ويبدو أنه عندما سألت عن هذا ، كان ذلك محبطًا لك.

مايكل: نعم ، كان الأمر محبطًا. كان لدي العميل يتنفس من رقبتي ، وهو بالفعل أقل سعادة معنا.
جاك: لماذا؟
مايكل: لأنها اعتقدت أن هذه الصورة في إحدى المطبوعات الأخرى كانت خاطئة. لم يكن الأمر كذلك ، لكنك فقط لا تجادل في مثل هذه الأوقات. هذا ما أحبطني حقًا يا جاك. يبدو أنك لا تفهم أن العميل دائمًا على حق.

جاك: لذلك كان العميل يبحث بالفعل عن أشياء ليكون غير سعيد حول؟

مايكل: بالتأكيد شعرت بهذه الطريقة. وإذا كان هناك شيء ستفشل فيه ، فإن مخطط الإيرادات كان أول شيء ستلاحظه. مستثمروها غير راضين بالفعل عن بعض قراراتها الأخيرة. نعم ، تم إيقاف الرسم البياني بمقدار صغير فقط ، وهو ليس شيئًا كنا نعيد تشغيله دائمًا ، ولكن في هذه الحالة ، نظرًا للموقف ، كان علينا القيام به بشكل صحيح.

جاك: لم أدرك بعضًا من هذه الخلفية. يبدو أنه كان هناك الكثير يحدث لك خلال كل هذا.

....

جاك: انتهى الوقت.

المدرب: أنت تقوم بعمل رائع!

جاك: نعم ، ربما. إنه مفيد ، في الواقع. لقد بدأت في التعرف على كيفية رؤيته للأشياء. لكنه لا يفهم كيف أرى الأشياء. متى يمكنني التحدث عن جانبي من القصة؟

المدرب: لقد قمت ببعض الاستماع الجيد. قد يكون مايكل في مكان أفضل لبدء الاستماع إليك.

....

جاك: من وجهة نظري ، مايكل ، كانت المشكلة أنني قدمت لك هذه الخدمة ، ثم أسأت معاملتي. لقد تصرفت بشكل سيء.

....

المدرب: قص! نعم ، أنت تريد الانتقال إلى وجهة نظرك ، لكنك تحتاج أولاً إلى جملة انتقالية ، شيء يعلم أنك بدأت في فهم وجهة نظره حول هذا الأمر ، وأنك تريد مشاركتك وجهة نظرك. وعندما تشارك مشاعرك ، إذا كنت تريد مشاركة مشاعرك ، فافعل ذلك. لكن ما قلته أعلاه هو حكم على مايكل ، والذي نادرًا ما يكون مفيدًا. من الأفضل أن تقول ما تشعر به.

....

جاك: لقد بدأت في التعرف على كيفية رؤيتك للأشياء ، وهذا مفيد بالنسبة لي. أريد أيضًا أن أحاول إعطائك فكرة عن كيف كنت أرى الأشياء وكيف كنت أشعر.

مايكل: حسنًا.
جاك: هممم. لست جيدًا دائمًا في الحديث عن مشاعري ، لكنني سأحاول. شعرت بالأذى من بعض الأشياء التي قلتها -مايكل: جاك ، لم أكن أحاول أن أؤذيك ، كنت بحاجة فقط إلى تنفيذ الكتيب بشكل صحيح! أحيانًا أعتقد أنك حساس جدًا.

....

جاك: حسنًا ، بعد كل الاستماع الذي قمت به ، لقد ذهب الآن وأصابني بالرعب فورًا. لم تتح لي الفرصة حتى لإخراج الجملة الأولى. هذا بالضبط كيف هو مايكل. يقاطعني دائمًا ، ولا يمكنني أبدًا الحصول على ما أعتقده على الطاولة.

المدرب: هذا هو المكان الذي يجب أن تكون فيه مثابرًا ، وأن تكون أكثر حزمًا في نشر قصتك. يمكنك مقاطعته لخلق مساحة لما تحاول قوله. يجب أن تكون صريحًا جدًا أنك ما زلت تشرح وجهة نظرك ، وتريد منه أن يستمع إليك.

....

جاك: حسنًا ، انتظر لحظة. قبل أن نتطرق إلى ما تشعر به حيال ما أشعر به ، أريد فقط أن أخبرك أكثر قليلاً عن كيف أرى الأشياء.

مايكل: هذا جيد ، ولكن ما أقوله هو أنك تأخذ هذا السؤال المتعلق بتفاعلات أعمالنا بشكل شخصي للغاية -

....

جاك: لقد فعل ذلك مرة أخرى. نرى؟ هذا ما يفعله.
المدرب: إنه جيد في المقاطعة. إذن كيف تشعر في هذه المرحلة؟

جاك: أشعر بالإحباط حقًا.
المدرب: لديك بعض الخيارات هنا. يمكنك الاستسلام ، لكنني أعتقد أنه من السابق لأوانه القيام بذلك. يمكنك الاستماع أكثر ، وهي فكرة جيدة دائمًا. لكن دعنا نقول

لا تريد أن تفعل ذلك في الوقت الحالي. بدلاً من ذلك ، يمكنك تجربة شيئين آخرين. الأول هو أنه يمكنك ببساطة إعادة التأكيد على أنك تريد الحصول على وجهة نظرك على الطاولة ، وأظن أن ذلك سينجح في النهاية. ثانيًا ، يمكنك مشاركة إحباطك من المقاطعة.

جاك: إذا فعلت ذلك فسوف يقاطعني ليخبرني أنه لا يجب أن أشعر بالإحباط. أعتقد أنني سأحاول مرة أخرى أن أكون حازمًا.

....

جاك: مايكل ، أنا أفهم أنك تعتقد أنني آخذ الأمور أيضًا على الصعيد الشخصي. يمكننا أن نصل إلى ذلك. قبل أن نفعل ذلك ، أريد أن أعطيك فكرة أفضل عن مكاني.

....

المدرب: رائع! لقد بدأت بالاستماع ، وأعادت صياغة إحساسه بأنك تأخذ الأمور على محمل شخصي. بالنسبة له ، هذا يساعد على التخلص من الحاجة إلى الاستمرار في قول ذلك. وأنت الآن في مكان جيد لمواصلة قصتك.

جاك: لقد فهمت الأمر.

....

جاك: لذا تحمل معي. اممم ، هذا هو الشيء. عندما اتصلت ، هذا ما كنت أفكر فيه لنفسي: "يا إلهي ، أنا جاهز تمامًا في الوقت الحالي. أحتاج إلى إخراج مواد Andersبحلول الغد ، ومن المفترض أن أتناول العشاء مع شارلوت الليلة ."ثم فكرت ، "حسنًا ، سأقوم فقط بالاتصال بأفراد أندرس وإخبارهم بأن أغراضهم ستتأخر يومًا بعد يوم ، والاتصال بشارلوت وإلغاء العشاء."

لأن ، مايكل ، بدوت وكأنها حالة طارئة ، وأردت حقًا مساعدتك.

مايكل: وأنا أقدر ذلك -جاك: لكنك لم تقل ذلك أبدًا. من وجهة نظري ، بعد تقديم هذه التضحيات ، كان أول رد سمعته هو ، "جي ، جاك ، لقد أفسدت هذه التضحيات حقًا!" هل يمكنك أن ترى لماذا أشعر بالضيق من ذلك؟

مايكل: ما كان يجب أن أقول ذلك يا جاك. قصدت أن أقول شكرا

أنت. أعتقد أنني كنت مثقلًا بإحباطاتي في تلك المرحلة. إنه شيق. لم أكن أفكر في أنك تقدم لي معروفًا ، لأكون صادقًا ، على الرغم من أنني أستطيع الآن أن أرى أنك كنت كذلك. ما كنت أفكر فيه ، وما زلت أفكر فيه ، هو أنني كنت أقدم لك معروفًا أيضًا. كما تعلم ، يمنحك العمل.

كان هناك أشخاص آخرون كان بإمكاني الاتصال بهم ، لكنني اعتقدت أنك ستقدر العمل.
جاك: وهو ما فعلته. أعتقد من ناحيتي ، أنني كنت منخرطًا في مجرد محاولة لإنجاز كل شيء لدرجة أنه لم يكن يشعر وكأنه معروف منك. لكن من الواضح أنني أقدر العمل.

....

جاك: لقد أصبح هذا الأمر ممتعًا تقريبًا.
المدرب: أنت تقوم بعمل رائع. واصل التقدم.

....

مايكل: جاك ، ما زلت أريد التحدث معك عن شيء آخر.
إذا وضعنا جميع بطاقاتنا على الطاولة ، فإنني أشعر بالضيق حقًا عندما تحاول إنكار أنك فعلت شيئًا خاطئًا. كما تعلم ، تقول أن الرسم البياني جيد ، بينما لا يكون كذلك.

....

جاك: حسنًا ، أصبح الأمر أقل متعة مرة أخرى.
المدرب: هذا هو مدى صعوبة المحادثات. يذهبون صعودا وهبوطا. عليك أن تستمر في العمل فيه.

....

جاك: مايكل ، لم أنكر أي شيء. لم أفعل أي شيء

خاطئ -ظلم -يظلم!

....

المدرب: حسنًا ، لنبطئ. أنت في مرحلة صعبة هنا ، وهناك إمكانية للدخول في جدال كبير أو لتصويب بعض الأشياء بطريقة مفيدة للغاية.

جاك: أنا أصدقك ، لكنني لا أراها.
المدرب: انظر إلى ما قاله مايكل. قال انه يحصل

منزعج حقًا عندما تحاول إنكار أنك قد فعلت شيئًا خاطئًا. إنه يرتكب أحد الأخطاء الكبيرة فيما يتعلق بالتأثير والنوايا ، وأنت ترتكب الخطأ الآخر.

في بيان مايكل ، يفترض أنه يعرف ما كنت تحاول القيام به ، وما هي نواياك.

جاك: وهو ما لا يفعله.
المدرب: صحيح. لذا فهو يرتكب خطأ افتراض أنه يعرف ما هي نواياك بينما في الحقيقة لا يفعل ذلك.
عندما نفعل ذلك في المحادثات ، فإنه يخلق بالضبط ما حدث هنا. الشخص الآخر يدافع عن نفسه ، وتدخل في جدال لا طائل من ورائه.

جاك: كيف لا أستطيع الدفاع عن نفسي؟
المدرب: أفضل طريقة للتعامل مع الالتباس حول التأثير والنية ليس الدفاع عن نفسك. أولاً ، عليك أن تعرف مشاعر الشخص الآخر ، وعندها فقط يجب أن تحاول توضيح ما هي نواياك.

....

جاك: سمعت أن ردي كان محبطًا بالنسبة لك.
مايكل: كان كذلك. أنا لا أحاول أن أكون رجلًا سيئًا. أنا فقط أحاول للقيام بذلك بشكل صحيح.
جاك: دعني أحاول شرح ردي. لم أكن أحاول أن أميل إلى عدم وجود شيء خاطئ ، أو أحاول أن أضع واحدة عليك. لقد شعرت حقًا أن الرسم البياني كان جيدًا كما هو. كما تحدثنا عن ذلك ، أرى أن ردة فعلي لم تكن مبنية على جميع المعلومات. لست متأكدًا من رأيي في الرسم البياني في هذه المرحلة. ما أعرفه هو أنني إذا اعتقدت أنه يجب إعادة بنائه ، فسأكون أول من يعترف بذلك.

مايكل: لا أعرف شيئًا عن ذلك. ما زلت أشعر بأنك أحيانًا ما تكون دفاعيًا بشأن ارتكاب الأخطاء.
جاك: هذا ليس صحيحًا.

....

المدرب: لقد قمت بعمل رائع في فرز سؤال النوايا. انها ليست سهلة. نحن الآن ندخل إلى منطقة أخرى صعبة. هل صحيح في قلبك أن لديك

لا مشكلة مع الاخطاء؟
جاك: بالطبع لا! أكره ارتكاب الأخطاء. لا أستطيع تحمله.
أشعر بالجنون عندما أرتكب خطأً ، خاصةً خطأً بسيطًا.

المدرب: إذن لماذا قلت أنه ليس لديك مشكلة معهم؟
جاك: أعتقد أنني لم أرغب في الاعتراف بأن لدي القليل من المتاعب حول الاعتراف بالأخطاء.
المدرب: هذا هو الشيء. يشعر مايكل ، لسبب أو لآخر ، أن لديك مشاكل تتعلق بارتكاب الأخطاء. قد تقوم بعمل أفضل من خلال مشاركة بعض من محادثات الهوية الخاصة بك معه. إنها مخاطرة ، لكنها في هذه الحالة ليست كبيرة جدًا لأنه يبدو أنه يعرفها بالفعل.

....

جاك: في الواقع ، مايكل ، كما أفكر في الأمر ، الاعتراف بالأخطاء هو شيء أجد صعوبة في بعض الأحيان. حتى هذا من الصعب علي أن أقوله.

مايكل: حسنًا ، أنا أقدر قولك ذلك. أتمنى أن تعترف بهم فقط وبعد ذلك يمكننا البدء في عمل تصحيحهم.

جاك: حسنًا ، لا أريد الخلط بين مسألتين. لقد أخطأت في الرسم البياني ، وكان تقديري القوي ، على الأقل في الوقت الذي كنا نتحدث فيه ، هو أن المشكلة كانت غير منطقية لدرجة أنها لم تكن بحاجة إلى إعادة حلها.

....

المدرب: رائع. لقد امتلكت مشكلة حقيقية لديك ، وقمت أيضًا بعمل رائع في استخدام And Stance لتوضيح أنك في هذه الحالة شعرت أنك تستخدم الحكم الجيد.

جاك: إذن ما التالي بالنسبة لي؟ هل نحن على وشك الانتهاء؟
المدرب: لقد وصلت إلى هناك. ما الأشياء الأخرى التي تشعر بالأهمية لتقولها؟ ما الأشياء الأخرى التي تشعر بأهمية تعلمها؟
جاك: لقد تحدثنا عن الخطأ الذي ارتكبته في الكتيب ، لكننا لم نتحدث على الإطلاق عن الخطأ الذي ارتكبه مايكل. بعد كل شيء ، قام بمراجعتها وأعطاني الضوء الأخضر.

المدرب: هذه قضية مهمة. انظر ما إذا كان يمكنك طرحها كمسألة مساهمة مشتركة بدلاً من إلقاء اللوم.

....

جاك: مايكل ، هناك قضية أخرى أود إثارتها. لدي إحساس أنك تفكر في حقيقة أن الكتيب كان من أعمالي.

مايكل: جاك ، لسنا بحاجة إلى الدخول في ذلك مرة أخرى. أنا لا أحاول أن أضربك على رأسك به. أفهم أنك عملت بجد على الكتيب وأنا أقدر ذلك.

جاك: أعرف. أريد فقط أن أقدم زاوية مختلفة حول سؤال اللوم هذا. كان رد فعلك أنه منذ أن قمت بالعمل ، كانت مشكلة الرسم البياني هي خطئي. وكان رد فعلي الأولي هو أنه نظرًا لأنك نظرت في الأمر وأعطيت الضوء الأخضر ، فقد كان ذلك خطأك أيضًا -مايكل: لا ، لم أقل أنني قمت بمراجعتها. كانت هذه وظيفتك.

ما أشرت إليه هو أنه بافتراض عدم وجود أخطاء ، فلا بأس أن تطبع.

جاك: هذه فقط وجهة نظري. أنا أقول أن كلانا كان له يد في المشكلة. لقد أساءنا فهم بعضنا البعض. أنا لا أقول أن هناك صواب أو خطأ. إذا كان كل منا يفهم الآخر بشكل أكثر وضوحًا ، لكنا أقل احتمالاً لوقوعنا في الفوضى التي فعلناها.

مايكل: هذا صحيح بالتأكيد. لكن ماذا في ذلك؟

جاك: النقطة المهمة هي أنه من المرجح أن نتجنب هذا النوع من المشاكل في المستقبل إذا كنا أكثر حرصًا على التواصل

بوضوح. كان يجب أن أسألك بشكل مباشر عما إذا كنت قد قرأت الكتيب بعناية ، وربما قلت بشكل أوضح أنك لم تقرأه. إما أن يكون أحدهما مفيدًا وسيكون مفيدًا في المرة القادمة.

مايكل: أعتقد أن هذا منطقي.

....

جاك: رائع. كان هذا أسهل بكثير للمناقشة من إلقاء اللوم ، وأكثر فائدة بكثير.

المدرب: ولاحظ أن الحديث عن المساهمة يركز

أنت بطبيعة الحال في حل المشكلات. دعنا نعمل أكثر قليلاً على
الذي -التي. لديك وجهة نظر خاصة بك حول ما إذا كان ملف
يجب إعادة تصميم الكتيب. قم بعمل القليل من حل المشكلة في هذه القضية.

الخطوة الخامسة: حل المشكلات

جاك: مايكل ، دعنا نفكر في كيفية التعامل مع اختلاف في الحكم إذا حدث مرة أخرى في
المستقبل. بالنسبة للامتحان التنافسي ، ما إذا كان الكتيب بحاجة إلى إعادة تصميم.

مايكل: أعتقد كعميل في هذه الحالة ، علينا فقط
افعلها بطريقتي. لا أعتبره نوعًا من القرار المشترك.
جاك: أوافق ، من حيث القرار النهائي. يجب أن تفعلها
في هذه الحالة. أظن أنني أتساءل كيف أعطيك فائدة حكمي قبل اتخاذ القرار. أستطيع أن
أتخيل أنه ستكون هناك أوقات يكون لديك فيها وجهة نظر معينة ، و

ثم نتحدث عنها وتغير رأيك.
مايكل: هذا صحيح. لذلك ربما إذا كنا أكثر وضوحًا بشأن ماذا
الغرض من المحادثة هو إذن بدلاً من التفكير
إنك تحاول اتخاذ القرار النهائي ، سأعلم أنك
فقط أعطني رأيك.
جاك: هذا منطقي.
مايكل: لكن في بعض الأحيان ليس لدي وقت لأتعرض لخداع طويل
آية حول هذا الموضوع.

جاك: أفهم ذلك. سوف يساعدني إذا أخبرتني
الذي -التي. وإلا فأنا لا أفهم لماذا تشعر بالفزع الشديد في المحادثة.

مايكل: إذن يمكنني القول ، "ليس لدي وقت للحديث عن ذلك"؟
جاك: نعم ، وأخبرني أيضًا لماذا. أنه عليك الحصول على شيء ما
بحلول الظهر ، أو أن مشكلة الإيرادات هذه حساسة ، أو
يمكننا التحدث عنها لاحقًا. لن يستغرق الأمر سوى خمس ثوانٍ ، وسيوفر لي ذلك من
الإحباط منك لعدم ذلك
الاستماع.
مايكل: أستطيع أن أفهم لماذا قد يكون ذلك محبطًا.

....

المدرب: جاك ، أنت ومايكل في طريقك. عمل رائع!
جاك: ما دمت في مرحلة ما ، أريد أن أتحدث مع Mi chaelعن الشيء الأكثر صعوبة من بعض النواحي ، وهذا هو سؤال صداقتنا. أريد التأكد من أن لا شيء من هذا يضر بصداقتنا.

المدرب: تحقق من أهدافك في ذلك. يبدو أن عبارة "التأكد من أن لا شيء من هذا يضر بصداقتنا" يبدو أنك ستضع كلمات في فمه. إنه تحكم قليلاً. إذا كنت ستطرح سؤالاً ، فتأكد من أنه سؤال مفتوح.

فقط اسأله عن شعوره تجاه صداقتكما. إذا كانت المشكلة قد أضرت بصداقتك ، فأنت تريده أن يكون منفتحًا بشأن قول ذلك.

....

جاك: أنا سعيد لأننا نعمل من خلال هذه القضايا. أعتقد أنه من الصعب العمل مع الأصدقاء. أعتقد أنني أتساءل عما إذا كنت تعتقد أن هذا قد أثر على صداقتنا.

مايكل: حسنًا ، ما هي إجابتك على هذا السؤال؟
جاك: بصراحة؟ الآن بعد أن تحدثنا عن ذلك من خلال ، أشعر بتحسن كبير في الأمور. قبل أن نتحدث كنت غاضبًا جدًا. وربما يكون مؤلمًا قليلاً أيضًا. إذا لم نناقش هذا الأمر في وقت ما ، لكان من السهل بالنسبة لي أن أفهم أننا لن نبقى أصدقاء.

مايكل: أنا مندهش من ذلك. أنت وأنا بالتأكيد نختلف بشكل ضمني مع هذا النوع من الأشياء. لم أكن سعيدًا بعلاقة العمل ، لكنني اعتقدت أن صداقتنا كانت جيدة. أنا أراهم منفصلين. ولكن نظرًا لأنك تفكر في الأمر بشكل مختلف تمامًا ، فأنا سعيد لأننا تحدثنا عنه.

....

جاك: يبدو أننا أصدقاء مرة أخرى!
المدرب: لقد تعاملت مع الأمر بمهارة.
جاك: شكرا. أظن أننا لن نواجه هذه الأنواع من المشاكل في المستقبل.

المدرب: لا أعرف شيئًا عن ذلك. في الواقع ، أعتقد أنك أفضل حالًا على افتراض أنك ستفعل ذلك. الآن ، على الرغم من ذلك ، فأنت تعلم أنه لا بأس من التحدث عنهم ، لذلك قد لا يكون سوء الفهم مستنزفًا عاطفياً وأقل عرضة لتهديد العلاقة. لكن هل هذه آخر محادثة صعبة ستواجهها مع مايكل؟ أنا أشك في ذلك.

كما يقول المثل ، "الحياة مجرد شيء لعنة تلو الأخرى." إنه كذلك بالطبع. والآن لديك بعض المهارات للتعامل معها.

قائمة مراجعة المحادثات الصعبة

الخطوة :1استعد من خلال المشي خلال المحادثات الثلاثة
.1فرز ما حدث. •من أين تأتي قصتك (معلومات ، تجربة سابقة ، القواعدences)؟ لهم؟ •ما هو تأثير هذا الوضع عليك؟ ماذا يمكن أن كانت النوايا؟ •بماذا ساهم كل منكما في المشكلة؟ .2فهم العواطف. •اكتشف بصمتك العاطفية ، ومجموعة المشاعر التي تواجهها. .3أسس هويتك. •ما هي المخاطر بالنسبة لك فيك؟ ماذا تريد أن تقبل لتكون أفضل على الأرض؟
الخطوة الثانية: تحقق من أغراضك وقرر ما إذا كنت تريد إثارة المشكلة
•الأغراض: ما الذي تتمنى تحقيقه من خلال وجود هذه الآية؟ غير موقفك لدعم التعلم والمشاركة وحل المشكلات. •اتخاذ القرار: هل هذه هي أفضل طريقة لمعالجة المشكلة وتحقيق أغراضك؟ هل المشكلة مضمنة حقًا في محادثة الهوية الخاصة بك؟ هل يمكنك التأثير على المشكلة بتغيير مساهماتك؟ إذا لم تطرحها ، فماذا يمكنك أن تفعل لتساعد نفسك على تركه؟
الخطوة :3ابدأ من القصة الثالثة
.1صِف المشكلة على أنها الفرق بين قصصك. في كلتا وجهتي النظر كجزء شرعي من المناقشة. .2شارك أغراضك. .3ادعهم للانضمام إليك كشريك في تسوية الموقف معاً.

الخطوة :4استكشف قصتهم وقصتك
•استمع لفهم وجهة نظرهم حول ما حدث. اسال اسئلة. اعترف بالمشاعر الكامنة وراء الحجج والاتهامات. أعد الصياغة لمعرفة ما إذا كنت قد حصلت عليها. حاول أن تكشف كيف وصل كلاكما إلى هذا المكان. •شارك وجهة نظرك وتجاربك السابقة ونواياك مشاعر. •إعادة صياغة ، إعادة صياغة ، إعادة تأطير للبقاء على المسار الصحيح. من الحقيقة إلى التصورات ، واللوم على المساهمة ، والاتهامات للمشاعر ، وما إلى ذلك.
الخطوة الخامسة: حل المشكلات
•ابتكار خيارات تلبي أهم اهتمامات كل جانب والاهتمامات. •ابحث عن معايير لما يجب أن يحدث. ضع في اعتبارك معيار الرعاية المتبادلة ؛ نادرا ما تدوم العلاقات التي تسير في اتجاه واحد. •تحدث عن كيفية الحفاظ على التواصل مفتوحًا كما تريد جناح.

خريطة طريق ل
محادثات صعبة

محادثة الهوية 109

6. أسس هويتك: اسأل نفسك ما هو الخطر 111

ملاحظة على بعض
المنظمات ذات الصلة

مشروع مفاوضات هارفارد

مشروع مفاوضات هارفارد (HNP)هو مشروع بحثي تأسس في 1981في جامعة هارفارد العالمية لتطوير ونشر أساليب محسنة للتعامل مع الصراع. إنه جزء من
برنامج التفاوض في كلية الحقوق بجامعة هارفارد ، وهو اتحاد جامعي للعلماء و
أنشطة ذات نهج متعدد التخصصات لنظرية وممارسة التفاوض وحل النزاعات. تشمل أنشطة HNPالبحث الإجرائي وبناء النظرية والتعليم والتدريب والكتابة.

البحث الإجرائي. تعمل HNPمع الأشخاص المشاركين في مشاكل العالم الحقيقي لتقديم المساعدة ،
التعلم من التجربة ، وتطوير نظرية جديدة. على سبيل المثال ، ساهم المشروع في
ساعد حل النزاعات مثل نزاع الرهائن بين الولايات المتحدة وإيران في عام 1980على إنشاء ملف
تحسن العلاقات بشكل كبير بين الولايات المتحدة والاتحاد السوفيتي ، وساعد في بناء عمليات التفاوض وصنع السلام في أمريكا الوسطى وجنوب إفريقيا.

بناء النظرية. من بين الأفكار التي تم تطويرها في HNPهي عملية الوساطة المكونة من نص واحد والتي تستخدمها الولايات المتحدة
في مفاوضات السلام في الشرق الأوسط منذ عام 1978في كامب ديفيد.
القمة ، أسلوب التفاوض "المبدئي" أو "المكاسب المتبادلة" ، ومقاربة المحادثة الاستباقية التي تم تلخيصها في هذا الكتاب.

التعليم والتدريب. قامت HNPبتطوير ورشة عمل التفاوض الأساسية التي تم تدريسها في
كلية الحقوق بجامعة هارفارد التي أثرت على المعلمين في جميع أنحاء العالم. في يونيو ونوفمبر
يقدم المشروع كل عام دورات مكثفة لمدة أسبوع واحد حول التفاوض والتحويلات الصعبة للمحامين وعامة الناس كجزء من برنامج التدريس بكلية الحقوق بجامعة هارفارد
للمحامين. (للحصول على معلومات ، اتصل بـ PILعلى 3187-495 (617)أو على الويب على www.law.
harvard.edu/Programs/PIL/.)

المنشورات. أنتج العمل في المشروع العديد من المنشورات ، بما في ذلك الدولية
الوساطة: دليل عمل ، الوصول إلى نعم: التفاوض على الاتفاق دون الاستسلام ، الحصول
معًا: بناء العلاقات أثناء التفاوض ، والاستعداد للتفاوض ، وما وراء ميكيا فيلي ، والتعامل مع الصراع الدولي ، وإنجاز ذلك: كيف تقود عندما لا تكون في
المسؤول ، وهذا الكتاب ، بالإضافة إلى المقالات وأدلة المعلم والمناهج وتمارين التفاوض.
(للحصول على معلومات حول مواد التدريس ، اتصل ببرنامج غرفة تبادل معلومات التفاوض على
1684–495 (617)أو بالبريد الإلكتروني على chouse@pon.law.harvard.edu.للحصول على أحدث الأفكار في هذا المجال ، اكتب كاتبًا فرعيًا لمجلة مفاوضات البرنامج ، المتوفرة بنفس الرقم.)

مجموعة إدارة الصراع

مجموعة إدارة الصراع (CMG)هي منظمة غير ربحية مكرسة لمساعدة الناس على إدارة اختلافاتهم بشكل بناء. توفر CMGالتدريب والمشورة والتسهيلات للجمهور و
مجموعات القطاع الخاص لتعزيز السلام وحل المشكلات بشكل تعاوني حول العالم في ثلاث مجموعات مجالات التركيز:

المساعدة الإستراتيجية: مبادرات غير رسمية لمساعدة الأحزاب على إيجاد سبل جديدة لإدارة المشاكل المهنية ذات الاهتمام الاجتماعي. ساعدت CMGالقادة في الاتحاد السوفيتي السابق على الإدارة
الصراعات العرقية ، تدريب فرق التفاوض الرسمية في جنوب أفريقيا والسلفادور ، وساعد
تحل الإكوادور وبيرو النزاع الحدودي. بناء القدرات: تعزيز قدرة المنظمات والمجتمعات على إدارة النزاعات وحل المشكلات بشكل تعاوني. تعمل CMGمع منظمة الوحدة الأفريقية ، وتساعد القبارصة اليونانيين والأتراك ، وتساعد

المجتمعات في الولايات المتحدة تكبح عنف الشباب وتخفيف التوترات العرقية. النظرية-الممارسة
التبادل: يعمل CMGعلى جعل النظرية مفيدة للممارسين ولحصد المفاهيم المفيدة
من الممارسة. تأسست CMGمن قبل أعضاء مشروع مفاوضات هارفارد. (لمزيد من
معلومات ، اتصل بـ CMGعلى (617) 5444355أو قم بزيارة (.www.cmgroup.org

فانتاج بارتنرز ، ذ

Vantage Partners LLCهي شركة استشارية دولية مقرها في كامبريدج ، ماساتشوستس
يمكّن المؤسسات من تحسين طريقة التفاوض وبناء وإدارة العلاقات عبر الأقسام النهائية ومع شركائها الخارجيين والعملاء والموردين. أسسها الحالي و
الأعضاء السابقين في مشروع مفاوضات هارفارد ، تساعد شركة فانتاج بارتنرز عملاءها في بناء
المهارات السلوكية والأدوات والعمليات والهياكل الرسمية والعقلية الثقافية المطلوبة لتعزيز العلاقات ، وتحسين نتائج المفاوضات ، والحفاظ على الابتكار والميزة التنافسية. تشمل خدمات Van tageدعم التفاوض وإدارة علاقات التحالف ،

بناء القدرة على الإدارة والتعلم من الصراع الداخلي (داخل الفرق التنفيذية ، بين
،أو عبر المصفوفة) ، وتحسين "العائد على التفاوض" التنظيمي مع العملاء والموردين. تقدم Vantageأيضًا تدريبًا مصممًا خصيصًا ومنتجات مصممة للبناء
المهارات الحاسمة بما في ذلك: التفاوض ، وبناء وإدارة العلاقات ، وإدارة الصراع ، و
الانخراط بشكل فعال في المحادثات الصعبة. (لمزيد من المعلومات ، اتصل بشركاء فانتاج
LLCفي 354-6090 (617)أو على الويب على (.www.vantagepartners.com

Triad Consulting Group، Inc.

Triad Consultingمكرسة لمساعدة المنظمات والشركات والمجتمعات على المشاركة فيها
أصعب صراعاتهم مع الوضوح والنزاهة والقلب -بطرق تعمق العلاقات
وتعزيز حل المشكلات بشكل فعال. استشاريون متخصصون في معالجة الخلافات حيث
القيم المهمة على المحك والعواطف تتصاعد. Triadيعمل في الفرد والفريق و
المستويات التنظيمية ، تقديم المشورة في التفاوض الاستراتيجي ، خدمات الوساطة ، المصممة خصيصًا
التدريب على المهارات ، والتدريب الشامل. عملت Triad Consultantsمع مجموعة واسعة من
المجموعات والمنظمات ، بما في ذلك Ford Motor Companyو The Citadelو Akamai Technolo giesوالمحكمة العليا
في سنغافورة و Technology Partners International (TPI)و Boston
مركز أزمات الاغتصاب في المنطقة. تأسست Triadمن قبل أعضاء مشروع مفاوضات هارفارد
ومجموعة إدارة الصراع. (لمزيد من المعلومات ، اتصل Triadعلى 547-1728 (617)أو
قم بزيارتنا على الويب على .(www.triadcgi.com

•••

للحصول على معلومات عامة وأخبار محدثة حول المحادثات الصعبة ، راجع صفحة الويب الخاصة بنا
على www.difficultconversations.comأو صفحة الويب الخاصة بالناشر على /www.penguinputnam.com
محادثة صعبة /.